Modelo de Formación de Usuarios de la Información

MOFUS

NORA ELENA RENDÓN GIRALDO
EDILMA NARANJO VÉLEZ

Medellín, 2008

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
1803

UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1 8 0 3

Universidad de Antioquia
Escuela Interamericana de Bibliotecología
Grupo de Investigación en Usuarios de la Información

Modelo de Formación de Usuarios de la Información

MOFUS

NORA ELENA RENDÓN GIRALDO
EDILMA NARANJO VÉLEZ

2008

Modelo de Formación de Usuarios de la Información

MOFUS

NORA ELENA RENDÓN GIRALDO
EDILMA NARANJO VÉLEZ

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
1 8 0 3

Escuela Interamericana de Bibliotecología
Centro de Investigaciones en Ciencia de la Información
Grupo de Investigación en Usuarios de la Información

Medellín, 2008

025.527
R397

RENDÓN GIRALDO, Nora Elena
Modelo de Formación de Usuarios de la Información - MOFUS / Nora Elena Rendón Giraldo, Edilma Naranjo Vélez. -- Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 2008.
127 p. : il. -- (Bibliotecología y Lectura; 6)

1. USUARIOS DE LA INFORMACIÓN. 2. INVESTIGACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA. 3. FORMACIÓN DE USUARIOS. I. Tít. (Serie)

SCDD 025.43/D519/2000

GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN USUARIOS DE LA INFORMACIÓN
e-mail: usuarios2@bibliotecologia.udea.edu.co

Investigadora principal
Edilma Naranjo Vélez

Coinvestigadores:
Nora Elena Rendón Giraldo
Luis Alonso Arias
Carlos Mario Betancur B.

Auxiliares:
Andrés Felipe Salazar Palacios
Maizie Melrita Forbes Vanegas
Cristian Alejandro Orrego Peña
Jovanny A. Guisao
Ruby Milena Ocampo
Olga Lucía Betín

Asesores:
Rocío Herrera Cortés
Juan Guillermo Molina Pajón

Primera edición, noviembre 2008
Colección Bibliotecología y Lectura, no.6

ISBN: 978-958-714-282-2 (Volumen)
ISBN: 958-655-643-3 (Obra completa)

Número de ejemplares: 300

Diseño e impresión:
Litografía Nueva Era
e-mail: nuevaera@une.net.co

Universidad de Antioquia
Escuela Interamericana de Bibliotecología
Centro de Investigaciones en Ciencia de la Información - CICINF

Impreso y hecho en Colombia / Printed and made in Colombia.
Medellín, 2008

CONTENIDO

Pág.

PRÓLOGO 9
INTRODUCCIÓN 12
1.CONTEXTUALIZACIÓN GENERAL DE MEDELLÍN..... 17

2.DESARROLLO MUNICIPAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS..... 27
2.1. BIBLIOTECA PÚBLICA: FUNCIONES BÁSICAS..... 29
2.2. DESARROLLO BIBLIOTECARIO PÚBLICO EN MEDELLÍN..... 33
2.3. PROYECTO PARQUES BIBLIOTECA 37
2.3.1. Entorno de los Parques Biblioteca..... 39
2.3.2. Objetivos de los Parques Biblioteca..... 41

3.FORMACIÓN DE USUARIOS Y ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL 43
3.1. USUARIO DE LA INFORMACIÓN..... 47
3.2. FORMACIÓN DE USUARIOS..... 48
3.3. ACERCA DE LA ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL - ALFIN..... 50
3.3.1. Origen..... 51
3.3.2. Normas sobre Alfabetización Informacional..... 56
3.3.3. Aspectos en los cuales se deben desarrollar competencias informacionales..... 57
3.4. APLICACIÓN DE LA ALFIN EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA..... 60

4. EXPERIENCIAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y POPULARES..... 63
4.1. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LAS BIBLIOTECAS..... 66
4.2. USUARIOS..... 68
4.3. PLANEACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN..... 69
4.3.1. Realización de estudios previos sobre los usuarios..... 70
4.3.2. Objetivos del programa..... 70
4.3.3. Temas o contenidos de los programas de formación..... 71
4.3.4. Estrategias y medios didácticos utilizados para llevar a cabo la formación de usuarios..... 72
4.3.5. Evaluación de los programas de formación..... 73
4.3.6. Comunicación y sistematización de resultados..... 74
4.4. CONCLUSIONES DE LOS DATOS ACOPIADOS..... 76

5.MODELO DE FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN - MOFUS 79
5.1. CONCEPTO DE MODELO 83
5.2. GRUPO DE USUARIOS OBJETIVO 86
5.3. COMPONENTES DEL MODELO MOFUS 88
5.3.1. Componente administrativo y de gestión 89
5.3.2. Componente pedagógico 93
5.3.2.1. Propósitos o metas 93
5.3.2.2. El papel del formador 94
5.3.2.3. El papel del usuario 94
5.3.2.4. La relación entre los sujetos (el formador y el usuario, y entre usuarios) 94
5.3.3. Componente didáctico / bibliotecológico 97
5.3.3.1. El problema 98
5.3.3.2. Los objetivos 98
5.3.3.3. Los contenidos 99
5.3.3.4. El método 101
5.3.3.5. Estrategias didácticas 102
5.3.3.6. Recursos y materiales 104
5.3.3.7. La evaluación 105
5.4. OPERACIONALIZACIÓN DEL MODELO: NIVELES DE FORMACIÓN 106
5.4.1. NIVEL 1. La información y su importancia 107
5.4.2. NIVEL 2. Búsqueda y localización de información 112
5.4.3. NIVEL 3. Evaluación y análisis de información 121
5.4.4. NIVEL 4. Uso y producción de información 124
5.5. RESULTADOS ESPERADOS 128

CONSIDERACIONES FINALES 129
BIBLIOGRAFÍA 133
ANEXOS 141

- **Anexo 1. Formato de cuestionario**
- **Anexo 2. Formato de evaluación general**

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sector al que pertenece la biblioteca 67
Tabla 2. Razones para ofrecer programas específicos de formación de acuerdo con las características de los usuarios 68
Tabla 3. Categorías de usuarios 69
Tabla 4. Objetivos del programa de formación de usuarios 71
Tabla 5. Temas o contenidos de los programas de formación de usuarios 72
Tabla 6. Aspectos evaluados y momentos de la evaluación de los programas de formación de usuarios 74
Tabla 7. Cuestionamientos básicos de un proceso de planeación de formación de usuarios 91
Tabla 8. Modelo pedagógico propuesto para un programa de formación de usuarios 95
Tabla 9. Estrategias didácticas empleadas para la formación de usuarios 103
Tabla 10. Localización y acceso a los documentos 119

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Tasa de homicidios en Medellín por año, 1990-2005 20
Gráfico 2. Índice de desplazados en la ciudad de Medellín, 2000-2006 21
Gráfico 3. Población matriculada en edad escolar por sector educativo 22
Gráfico 4. Tasa de cobertura de la población en edad escolar 22
Gráfico 5. Localización de los Parques Biblioteca 23
Gráfico 6. Bibliotecas municipales existentes en Medellín y proyecto Parques Biblioteca 40
Gráfico 7. Componentes de los Parques Biblioteca 42
Gráfico 8. Conocimientos, habilidades y destrezas para acceder a la información 52
Gráfico 9. Proceso de formación en el uso de la información 53
Gráfico 10. Competencias y características para desarrollar en el usuario 57
Gráfico 11. Competencias de los aprendices de la información 58
Gráfico 12. Características del usuario alfabetizado en información 59
Gráfico 13. Zonas donde se encuentran ubicadas las bibliotecas públicas de Medellín 66
Gráfico 14. Año de inicio de los programas de formación de usuarios 67
Gráfico 15. Bibliotecas que han realizado estudios de usuarios para la planeación de programas de formación 70
Gráfico 16. Estrategias utilizadas en los programas de formación de usuarios 72
Gráfico 17. Medios didácticos utilizados para la formación de usuarios 73
Gráfico 18. Porcentaje de instituciones que evalúan los programas de formación de usuarios 73
Gráfico 19. Medios utilizados para convocar a los usuarios para los programas de formación 75
Gráfico 20. Uso de los resultados de la evaluación de los programas de formación 76
Gráfico 21. Elementos del programa de formación de usuarios 82
Gráfico 22. Modelo pedagógico 85
Gráfico 23. Elementos del modelo del programa de formación de usuarios 86
Gráfico 24. Variables de la población 87
Gráfico 25. Componentes del modelo del programa de formación de usuarios 89
Gráfico 26. Componentes pedagógicos para el modelo de programa de formación de usuarios 93
Gráfico 27. Elementos del proceso para la formación de usuarios 97
Gráfico 28. Niveles del proceso de formación de usuarios 106
Gráfico 29. Preguntas orientadoras para los niveles de formación de usuarios 107
Gráfico 30. Flujograma de la búsqueda de información 118
Gráfico 31. Criterios para analizar y evaluar información 123
Gráfico 32. Mapas de lectura 126
Gráfico 33. Elaboración de bibliografías 127
Gráfico 34. Logros del usuario formado 128

PRÓLOGO

La lectura de la obra *Modelo de formación de usuarios de la información - MOFUS*, nos deja sensaciones que nos remiten al saber, al conocer, pero sobretodo al aprender. Toca diversos temas, los cuales sirven de base para generar un modelo para diseñar y elaborar experiencias de formación de usuarios.

A manera de plataforma de despegue, las autoras adaptan, recrean, y se comprometen con la declaración de definiciones de términos y frases relacionadas con este proceso, tales como: usuario de la información, formación de usuarios y sus niveles, habilidades o competencias informativas y alfabetización informativa. El proceso de formación es visto como uno que permite que algún sujeto adquiera nuevos conocimientos, nuevos saberes, y que éstos le signifiquen dentro de su acervo cognoscitivo; de este concepto de formación parten para definir la formación de usuarios de la información. Todo este marco teórico es aplicado en el entorno de las bibliotecas públicas y populares.

Se exponen los antecedentes y situación actual de los diferentes tipos de bibliotecas que cubren las necesidades de las comunidades sociales presentes en la ciudad de Medellín: las públicas, las populares y el proyecto más actual, los Parques Biblioteca. A cada una le dan una delimitación exacta para situarlas en la geografía social y cultural de la ciudad, cabe resaltar que todas convergen en la intención de permitir el acceso libre a la información que cubra las necesidades específicas (ya sean de tipo escolar, recreativo, laboral y cultural) de los sujetos que acuden a ellas, y así, promover una integración dentro de comunidades específicas.

Una premisa en la generación de programas de formación, es la determinación de las características de las comunidades a las que irán dirigidos, de aquí que el punto de partida sea realizar estudios de usuarios o de comunidad. Atendiendo a esta premisa la obra presenta los resultados de un estudio que se hizo para establecer rasgos sociodemográficos de la población de las zonas de influencia, los datos que se registraron fueron: número de habitantes por barrio, por sexo, y por grupos de edad; nivel educativo por grupos de edad; nivel de analfabetismo; así como los intereses y necesidades de información. De este estudio se derivaron las categorías principales de usuarios que asisten a las

bibliotecas: amas de casa, niños, jóvenes, adultos, adultos mayores, trabajadores independientes, desempleados, jubilados o pensionados, personas con capacidades diferentes, líderes comunitarios, estudiantes (de cualquier nivel), investigadores, profesores, administradores y personal técnico.

El modelo surge de una necesidad detectada mediante la aplicación de una encuesta sobre las experiencias de formación que existían en las bibliotecas públicas y populares, los datos recabados fueron: antigüedad de la experiencia; grupos de usuarios atendidos; contenidos; metodologías; planeación; difusión y evaluación. La encuesta permitió confirmar que se ha trabajado poco en el diseño y puesta en marcha de experiencias de formación y que este trabajo no ha sido sistematizado, lo que confirmó la necesidad de crear un modelo que sirviera de guía en la conformación de programas de formación en el uso de la información.

MOFUS es un modelo de tipo metodológico que presenta los elementos que se tendrán que considerar en el momento de planear una experiencia o programa de formación de usuarios, estos elementos se acomodan en tres grandes grupos: componentes (administrativo y de gestión; didáctico-bibliotecológico y pedagógico); niveles de formación (la información y su importancia; búsqueda y localización de información; evaluación y análisis de información; y uso y producción de información); y contexto social y relación usuario-información.

Gráficamente se presenta como una base conformada por el contexto social y la relación usuario-información, que sostiene un arco cuya parte más interna son los niveles de formación y la más externa los componentes. La relación que se establece entre estos elementos es jerárquica y de inclusión, no hay programa si primero no identificamos el contexto del usuario y sus características, a partir de éste se determina el nivel de formación y luego se elabora la experiencia con los componentes de planeación estratégica, y el requerimiento de saberes pedagógico-didácticos, ambos componentes ubicados dentro del tipo biblioteca pública o popular, que viene a ser el componente didáctico-bibliotecológico.

Se explica en forma amplia y paso a paso cada uno de los componentes y los niveles, lo que permite visualizar las formas operativas de los mismos, convirtiéndose el libro en una obra de suma utilidad para aquéllos que desean generar un programa de formación y no logran dar respuesta al qué, cómo, con qué y cuándo. Incluye la explicación y ejemplos de objetivos, contenidos, métodos y técnicas didácticas, estrategias de aprendizaje y formas de evaluación, siempre dirigidos a bibliotecas públicas o populares.

Todo este contenido está presentado en una forma dinámica, mediante el uso de la tecnología de textos. Cuadros, gráficas, resaltados, flujogramas y tipografías hacen que la lectura de esta obra sea fluida y didáctica.

Las consideraciones finales no son conclusivas porque *pensar que un tema como la formación de usuarios se puede concluir, es limitar sus múltiples posibilidades*, la obra termina con preguntas y no con afirmaciones, de aquí que el *modelo de Formación de Usuarios de la Información - MOFUS* resulte una obra cíclica que empieza y termina con reflexiones en torno al sujeto que aprende a buscar y usar la información adecuadamente.

Dra. Patricia Hernández Salazar
Investigadora
Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas - CUIB
Universidad Nacional Autónoma de México - UNAM

INTRODUCCIÓN

Cuando se alude a las temáticas de formación de usuarios de la información y de alfabetización informacional, es necesario contextualizarlas tanto desde el ámbito de las bibliotecas y las tendencias conceptuales en ciencia de la información, como desde las comunidades y sujetos sociales. De ahí que los Parques Biblioteca y las bibliotecas públicas y populares de la ciudad de Medellín-Colombia, se convirtieron en el espacio de estudio de la investigación *"Modelo de programa de formación de usuarios de la información: para las bibliotecas públicas de Medellín"*[1], producto del cual se creó el modelo MOFUS para la formación de usuarios de la información, que se presenta y describe en este texto.

Con la investigación se pretendió diseñar un modelo para el desarrollo de programas de formación de usuarios de la información con el fin de contribuir a la formación de una ciudadanía más informada y en esa medida, con mayores niveles de participación y de toma de decisiones. Se establecieron como objetivos específicos los siguientes:

- Describir y analizar el proceso de desarrollo de la formación de usuarios en las bibliotecas públicas y populares de la ciudad de Medellín.
- Comprender las características demográficas, urbanísticas, educativas, culturales, comunitarias y recreativas de la población.
- Caracterizar el entorno y a los usuarios de estas bibliotecas al determinar los perfiles de la población objeto de estudio.
- Valorar las necesidades de formación e información de los usuarios de las bibliotecas públicas y populares de la ciudad de Medellín, que permitan la elaboración del modelo formativo para seguir.
- Definir, de acuerdo con el entorno, el contexto y los perfiles de los usuarios, el modelo de programa de formación de usuarios para las bibliotecas públicas y populares de la ciudad de Medellín.

El diseño de MOFUS se logró, por una parte, a partir de los resultados del estudio sobre la caracterización sociodemográfica de la población de las zonas en las que tienen influencia los Parques Biblioteca de la ciudad, información de gran valor para comprender las condiciones económicas, laborales, educativas, sociales y culturales en las que se desenvuelve la comunidad, las cuales coinciden con las de otras regiones y ciudades latinoamericanas, lo que hace aplicable el modelo en otros ámbitos o incluso tipos de unidades de información. De otro lado, del análisis

[1] Desarrollada con la cofinanciación de la Universidad de Antioquia: el Comité para el Desarrollo de la Investigación (CODI), la Escuela Interamericana de Bibliotecología, el Departamento de Sociología, el Centro de Investigaciones en Ciencia de la Información (CICINF), y la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina.

de diferentes autores y fuentes documentales, interpretando las reflexiones e incluyendo la temática relacionada con la formación de los usuarios y la alfabetización informativa, comúnmente conocida como alfabetización informacional - ALFIN por considerarse una de las tendencias que se vienen presentando en el área de los usuarios de la información, sin el ánimo de generar una disertación epistemológica de los conceptos, lo que puede ser objeto de otra investigación.

También se analizaron los planes de desarrollo de los gobiernos de la ciudad de Medellín de los períodos 2001-2003 (alcalde Luis Pérez Gutiérrez) y 2004-2007 (alcalde Sergio Fajardo Valderrama) en relación con los proyectos bibliotecarios, para entender la presencia del Plan Municipal de Parques Biblioteca y determinar la viabilidad e importancia del diseño e implementación del modelo para la formación de los usuarios.

Con estos y otros elementos, el modelo MOFUS se presenta organizado de acuerdo con tres componentes básicos: *1) el administrativo y de gestión*, basado en los principios de la planeación estratégica; *2) el pedagógico*, basado en un modelo pedagógico para la formación de usuarios; y *3) el didáctico/bibliotecológico*, en el cual, de acuerdo con lo que en didáctica se denomina proceso docente educativo, es fundamental partir del problema que existe y justifica el trazo de los objetivos, para continuar con el desarrollo de los contenidos, la definición de las estrategias metodológicas, los medios y recursos, y la evaluación. El modelo, finalmente, se operacionaliza en cuatro niveles de formación: *1) la información y su importancia; 2) búsqueda y localización de información; 3) evaluación y análisis de información; y 4) uso y producción de información*. Para cada uno de ellos se formulan unas preguntas orientadoras y se define, a modo de ejercicio y ejemplo, el propósito, los contenidos, las estrategias metodológicas y la evaluación.

En última instancia, lo que se pretende con el modelo es que los bibliotecólogos y bibliotecarios puedan planear y ejecutar de manera consciente y sistematizada el programa de formación de usuarios, de acuerdo con las características y necesidades de información y de formación de los miembros de la comunidad, para apoyar y contribuir a la formación de ciudadanía a partir del uso adecuado de la información.

Esta estructura permite que el modelo sea flexible y aplicable a diferentes tipos de unidades de información, considerándose como un conjunto de pautas que pueden servir para implantar un programa de formación, o para quienes ya cuentan con él y deseen reestructurarlo. Es importante entonces, en primer lugar, tener en cuenta el entorno y las características de la unidad de información y, principalmente, reconocer que los sujetos presentan algunos comportamientos y conductas de tipo intelectual y cultural comunes, así como conocimientos,

habilidades, destrezas y actitudes que varían con la edad, la experiencia y su relación con la sociedad. De allí la necesidad de establecer ideas desde el punto de vista del usuario, previendo sus acciones y los cambios que ocurren en él, permeado por un contexto que lo rodea, por el mundo de la vida en el que se desenvuelve y del cual toma elementos que le exigen asimilarlos para acomodarse y salir adelante en su vida cotidiana, escolar, laboral o personal.

Para desarrollar la investigación se contó con varias estrategias metodológicas que se aplicaron con el fin de distinguir la comunidad. Una de ellas fueron los *talleres de sensibilización* frente a la información con los miembros de los colectivos donde se construyeron los diferentes Parques Biblioteca de la ciudad, permitiendo conocer sus preconceptos frente al tema de la información, el dato, el conocimiento, las bibliotecas, el Internet, entre otros, pero sin temor a la equivocación o el error. Además identificar la diversidad de personas que hacen parte de la comunidad, por ejemplo niños y jóvenes, con niveles de educación variados como escolares, universitarios y de educación no formal, así como adultos, adultos mayores, amas de casa, madres cabeza de familia o desplazados, al igual que artesanos, desempleados y jubilados, algunos de los cuales son iletrados. Estas características no fueron limitantes al momento de ejecutar lo planeado; por el contrario, se notó que es posible el entendimiento entre las personas a pesar de la diferencia de edad, de formación e incluso de ideas.

También se acudió a la *observación* no participante por parte de los integrantes del equipo investigador, labor que se realizó durante los talleres. La técnica del *análisis documental y bibliográfico* permitió contrastar la teoría bibliotecológica y educativa, además de conocer experiencias de programas de formación en otros contextos y tipos de unidades de información. Otra técnica empleada fue la *encuesta* en las bibliotecas públicas y populares de la ciudad, con el fin de conocer su experiencia y metodologías en relación con el diseño y ejecución de programas de formación de usuarios, lo que permitió corroborar los resultados de la investigación *Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano*[2], en la que se mostró que las bibliotecas públicas no cuentan con programas de formación que permitan al usuario desarrollar los conocimientos, las habilidades y las actitudes que se requieren para constatar o certificar que es autónomo en la búsqueda, recuperación y uso de la información, acorde con sus necesidades de información.

Los resultados del trabajo desarrollado con base en los lineamientos de una investigación de corte mixto como ésta (cualitativa y

[2] NARANJO VÉLEZ, Edilma, RENDÓN GIRALDO, Nora Elena, GIRALDO ARREDONDO, Claudia María. Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano. Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología. 2006. 257 p.

cuantitativa), se presentan organizados en los siguientes grandes apartados que responden básicamente a: 1) Contextualización general de Medellín, 2) Desarrollo municipal de bibliotecas públicas, 3) Formación de usuarios y alfabetización informacional, 4) Experiencias de formación de usuarios en bibliotecas públicas y populares, 5) Modelo de formación de usuarios de la información - MOFUS.

Se presentan, también, unas consideraciones finales, en las que se formula una serie de preguntas con la intención de que se desarrollen nuevas investigaciones, de tipo teórico o aplicado, bien sea desde el mismo Grupo de Investigación en Usuarios de la Información de la Universidad de Antioquia, o desde otros grupos o personas inquietas por el tema de la formación de los usuarios de la información.

Capítulo 1

CONTEXTUALIZACIÓN GENERAL DE MEDELLÍN

1. CONTEXTUALIZACIÓN GENERAL DE MEDELLÍN

En los fundamentos del Plan de Desarrollo de Medellín 2004-2007, del Alcalde Sergio Fajardo, Medellín Compromiso de toda la Ciudadanía, se plantearon como los problemas más grandes que tenía Medellín: la crisis de gobernabilidad, los altos niveles de pobreza, la creciente concentración de ingresos en unos pocos, la obsolescencia de la estructura económica y social y la poca integración del país con el mundo. El desafío que se planteaba en este período era hacer una sociedad gobernable y participativa, lo que implicaba resolver dos grandes problemas: la violencia y la deslegitimización del Estado.

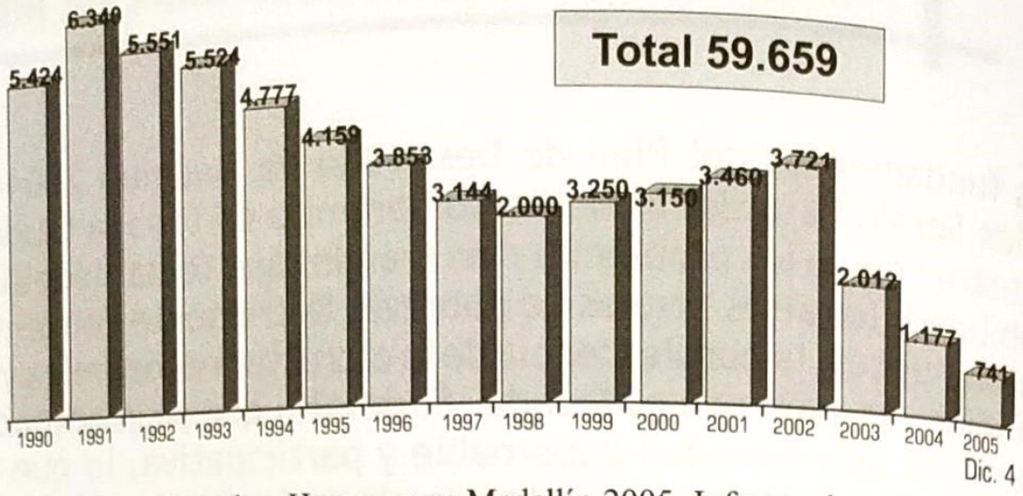
Teniendo en cuenta que el objeto de este trabajo no es hacer un diagnóstico completo de Medellín, sino más bien destacar algunos problemas que presenta la ciudad, y reconociendo que el punto de partida de cualquier programa de formación de usuarios de la información es el conocimiento de la población, para esta investigación, el grupo de trabajo del Departamento de Sociología de la Universidad de Antioquia[3] realizó la caracterización sociodemográfica de la población de las zonas de influencia de los Parques Biblioteca, identificando en primer lugar los índices generales de violencia, desplazamiento y educación en la ciudad de Medellín, y posteriormente, las características de cada zona en cuanto al número de habitantes, nivel educativo, prácticas, intereses y necesidades de información de los habitantes del sector. A continuación se presenta una síntesis de dicho estudio, que fue esencial para la orientación del modelo.

Violencia en la ciudad. Medellín ha sido uno de los principales focos de la oleada de violencia y la guerra interna que vive el país y que ha alcanzado cifras dramáticas para la población civil con la confrontación armada, que trae consigo una arrasadora tasa de violencia y homicidio, conflicto en el que la disputa territorial ha generado daños humanos, sociales y económicos, obstáculo significativo para el desarrollo humano, psicosocial y cultural de la ciudad.

En el gráfico nº 1 se muestra cómo los índices de violencia continúan siendo altos, a pesar de que en el año 2003 se presentó una reducción, en comparación con los niveles que se dieron en los inicios de la década del 90, causada por fenómenos como el narcotráfico, el sicariato, las pandillas y otras. En los inicios de 2000, el paramilitarismo, las milicias y la delincuencia común fueron los factores predominantes. Puede decirse que esta reducción ha sido resultado de grandes campañas para mejorar la convivencia y la tolerancia, adelantadas por los organismos estatales a través de su plan de desarrollo y planeación social y otras instituciones no gubernamentales.

[3] Conformado por el profesor Juan Guillermo Molina y los estudiantes Andrés Felipe Salazar, Maizie Melrita Forbes y Cristian Alejandro Orrego.

Gráfico1. Tasa de homicidios en Medellín por año, 1990-2005



Fuente: Situación de los Derechos Humanos en Medellín 2005. Informe de la Personería de Medellín. 2005. [En línea] URL: http://www.personeriamedellin.gov.co/imagenes/docs/situacion de los derechos humanos en medellin.pdf. [Consulta: 2006-10-11]

La ciudad, en las décadas de 1980 y 1990, se vio afectada por el conflicto armado y la guerra, lo que condujo a altos niveles de crimen organizado, con presencia de gran número de bandas y donde los jóvenes continuaban siendo víctimas y victimarios. Para 2005, el mayor número de homicidios se situó entre los 15 y los 29 años, y representaba el 49% del total de los homicidios en la ciudad de Medellín.

La seguridad y la convivencia también muestran deterioro, presentándose problemas como hurto, violencia intrafamiliar y bajos niveles de participación. El índice de hurto de menor cuantía es la única tasa que tiene un crecimiento para 2005 en la ciudad con respecto a 2004, especialmente el hurto callejero. Por otro lado, las cifras de las diferentes actividades delictivas tienen una tendencia a la baja.

Desplazamiento. El desplazamiento forzado, propiciado por el conflicto interno, ha exigido grandes esfuerzos para atender a la población proveniente de otras regiones del país. Los desplazados* en Colombia, según cifras de la Red de Solidaridad Social para el año 2004, llegaban aproximadamente a un poco más de 1.500.000 personas, y de éstas, cerca de 104.000 se encontraban en Medellín, cifras que hoy podrían duplicarse, si se tiene en cuenta que por diversos motivos muchos de ellos no se registran.

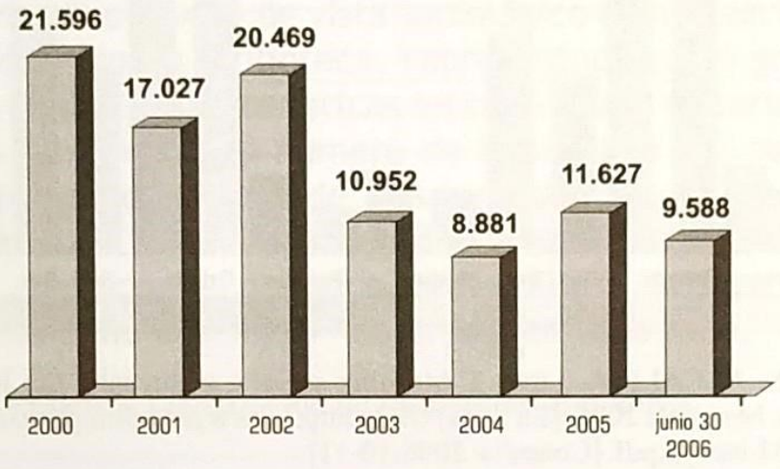
Algunos estudios realizados por el Observatorio del Desplazamiento del Instituto de Estudios Políticos de la Universidad de Antioquia indican que en Medellín existen alrededor de 180.000 personas en situación de desplazamiento; se encuentran en 53 asentamientos situados en la periferia.

* Se entiende por persona desplazada a aquella que "se ha visto forzada a migrar dentro del territorio nacional abandonando su localidad de residencia o actividades económicas habituales, porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personales han sido vulneradas o se encuentran directamente amenazadas, con ocasión de cualquiera de las siguientes situaciones: conflicto armado interno, disturbios y tensiones interiores, violencia generalizada, violaciones masivas de los derechos humanos, infracciones al derecho internacional humanitario u otras circunstancias emanadas de las situaciones anteriores que pueden alterar o alteran drásticamente el orden público". Tomado de: COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 387 de 1997.

de la ciudad en forma de invasiones y están presentes en 13 de las 16 comunas de la ciudad; es decir, aproximadamente en 64 barrios[4].

En el gráfico n° 2 puede apreciarse el índice de desplazados registrados en la Personería de Medellín desde el año 2000 hasta Junio 30 de 2006, que denota un incremento significativo, pues a solo seis meses del año 2006, el 82.4% del porcentaje había alcanzado la cifra del total registrado en el año anterior.

Gráfico 2. Índice de desplazados en la ciudad de Medellín, 2000-2006



Fuente: Situación de los Derechos Humanos en Medellín 2005. Informe de la Personería de Medellín. 2005. [En línea] URL: http://www.personeriamedellin.gov.co/imagenes/docs/situacion de los derechos humanos en medellin.pdf. [Consulta: 2006-10-11]

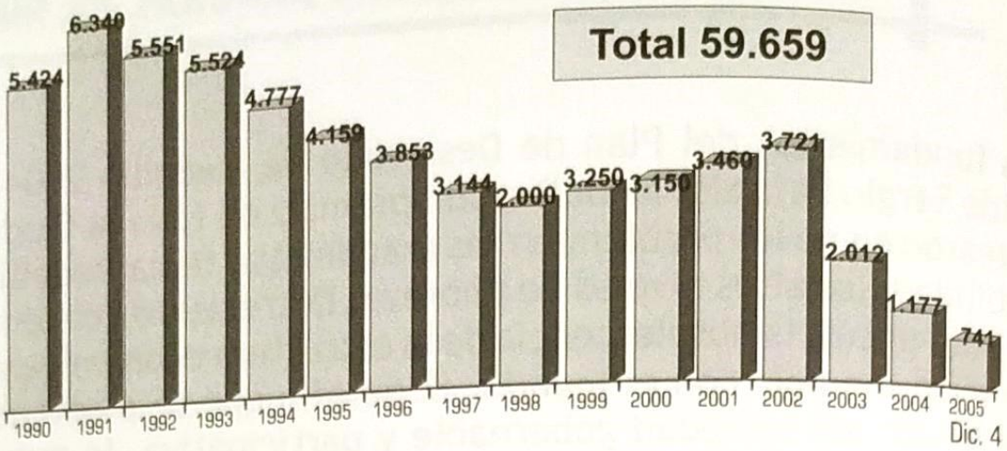
A pesar de la escasa participación ciudadana, en los diagnósticos del Plan de Desarrollo se destaca que "Medellín se ha caracterizado por su espíritu crítico y solidario; por la presencia de gentes y organizaciones que en su lucha cotidiana, a veces invisible, se han articulado para construir y defender el derecho al desarrollo equitativo y a los beneficios de la ciudad"[5].

Para ilustrar lo anterior, se indicó que en las 16 comunas y 5 corregimientos de Medellín, existían más de 2.779 organizaciones y numerosas veedurías ciudadanas. Sin embargo se concluía que su trabajo necesitaba sistematizarse, articularse y potenciarse.

Educación. La educación es un derecho fundamental de los ciudadanos, establecido en la Declaración de los derechos humanos; por lo tanto, el Estado debe garantizar el acceso a ella sin excusa alguna. Considerando los índices de población matriculada en edad escolar y por sector educativo en Medellín, se observa que la oferta educativa en básica primaria se ha incrementado significativamente en los últimos años, de acuerdo con el gráfico n° 3. Desafortunadamente se presentan problemas de calidad, especialmente en los

[4] NARANJO GIRALDO, Gloria. Ciudadanía y desplazamiento forzado en Colombia: una relación conflictiva interpretada desde la teoría del reconocimiento. En: Estudios Políticos. Medellín. No. 25 (Jul.-Dic, 2004); p. 137-160.
[5] MEDELLÍN. ALCALDÍA. Plan de Desarrollo 2004-2007 : Medellín Compromiso de toda la ciudadanía. Medellín: Alcaldía, 2004; p. 27.

Gráfico1. Tasa de homicidios en Medellín por año, 1990-2005



Fuente: Situación de los Derechos Humanos en Medellín 2005. Informe de la Personería de Medellín. 2005. [En línea] URL: http://www.personeriamedellin.gov.co/imagenes/docs/situacion de los derechos humanos en medellin.pdf. [Consulta: 2006-10-11]

La ciudad, en las décadas de 1980 y 1990, se vio afectada por el conflicto armado y la guerra, lo que condujo a altos niveles de crimen organizado, con presencia de gran número de bandas y donde los jóvenes continuaban siendo víctimas y victimarios. Para 2005, el mayor número de homicidios se situó entre los 15 y los 29 años, y representaba el 49% del total de los homicidios en la ciudad de Medellín.

La seguridad y la convivencia también muestran deterioro, presentándose problemas como hurto, violencia intrafamiliar y bajos niveles de participación. El índice de hurto de menor cuantía es la única tasa que tiene un crecimiento para 2005 en la ciudad con respecto a 2004, especialmente el hurto callejero. Por otro lado, las cifras de las diferentes actividades delictivas tienen una tendencia a la baja.

Desplazamiento. El desplazamiento forzado, propiciado por el conflicto interno, ha exigido grandes esfuerzos para atender a la población proveniente de otras regiones del país. Los desplazados* en Colombia, según cifras de la Red de Solidaridad Social para el año 2004, llegaban aproximadamente a un poco más de 1.500.000 personas, y de éstas, cerca de 104.000 se encontraban en Medellín, cifras que hoy podrían duplicarse, si se tiene en cuenta que por diversos motivos muchos de ellos no se registran.

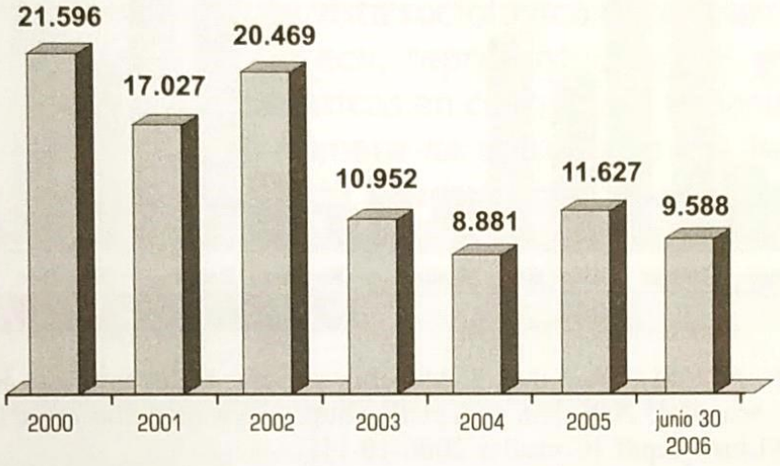
Algunos estudios realizados por el Observatorio del Desplazamiento del Instituto de Estudios Políticos de la Universidad de Antioquia indican que en Medellín existen alrededor de 180.000 personas en situación de desplazamiento; se encuentran en 53 asentamientos situados en la periferia.

* Se entiende por persona desplazada a aquella que "se ha visto forzada a migrar dentro del territorio nacional abandonando su localidad de residencia o actividades económicas habituales, porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personales han sido vulneradas o se encuentran directamente amenazadas, con ocasión de cualquiera de las siguientes situaciones: conflicto armado interno, disturbios y tensiones interiores, violencia generalizada, violaciones masivas de los derechos humanos, infracciones al derecho internacional humanitario u otras circunstancias emanadas de las situaciones anteriores que pueden alterar o alteran drásticamente el orden público". Tomado de: COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 387 de 1997.

de la ciudad en forma de invasiones y están presentes en 13 de las 16 comunas de la ciudad; es decir, aproximadamente en 64 barrios[4].

En el gráfico n° 2 puede apreciarse el índice de desplazados registrados en la Personería de Medellín desde el año 2000 hasta Junio 30 de 2006, que denota un incremento significativo, pues a solo seis meses del año 2006, el 82.4% del porcentaje había alcanzado la cifra del total registrado en el año anterior.

Gráfico 2. Índice de desplazados en la ciudad de Medellín, 2000-2006



Fuente: Situación de los Derechos Humanos en Medellín 2005. Informe de la Personería de Medellín. 2005. [En línea] URL: http://www.personeriamedellin.gov.co/imagenes/docs/situacion de los derechos humanos en medellin.pdf. [Consulta: 2006-10-11]

A pesar de la escasa participación ciudadana, en los diagnósticos del Plan de Desarrollo se destaca que "Medellín se ha caracterizado por su espíritu crítico y solidario; por la presencia de gentes y organizaciones que en su lucha cotidiana, a veces invisible, se han articulado para construir y defender el derecho al desarrollo equitativo y a los beneficios de la ciudad"[5].

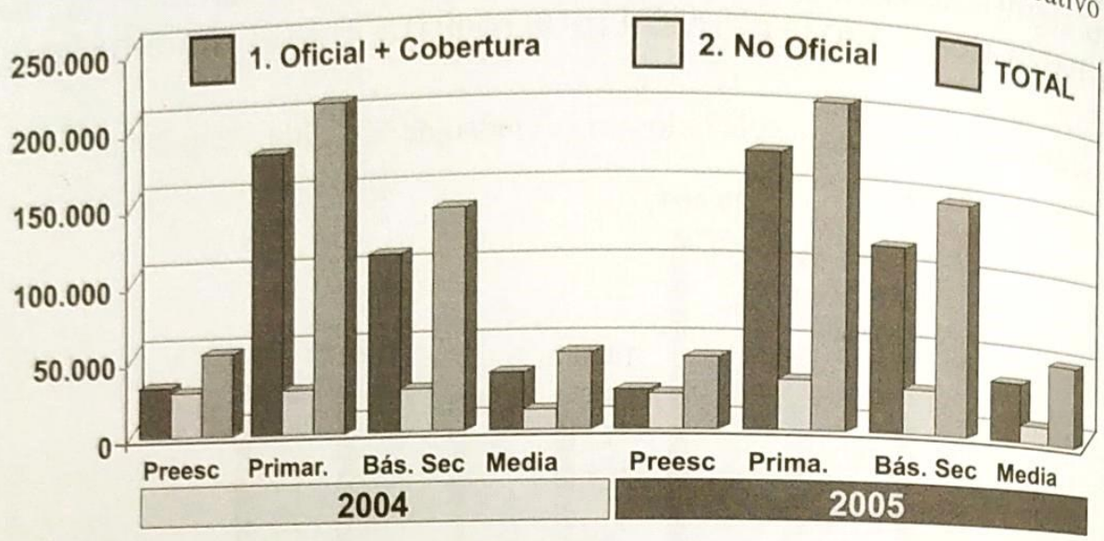
Para ilustrar lo anterior, se indicó que en las 16 comunas y 5 corregimientos de Medellín, existían más de 2.779 organizaciones y numerosas veedurías ciudadanas. Sin embargo se concluía que su trabajo necesitaba sistematizarse, articularse y potenciarse.

Educación. La educación es un derecho fundamental de los ciudadanos, establecido en la Declaración de los derechos humanos; por lo tanto, el Estado debe garantizar el acceso a ella sin excusa alguna. Considerando los índices de población matriculada en edad escolar y por sector educativo en Medellín, se observa que la oferta educativa en básica primaria se ha incrementado significativamente en los últimos años, de acuerdo con el gráfico n° 3. Desafortunadamente se presentan problemas de calidad, especialmente en los

[4] NARANJO GIRALDO, Gloria. Ciudadanía y desplazamiento forzado en Colombia: una relación conflictiva interpretada desde la teoría del reconocimiento. En: Estudios Políticos. Medellín. No. 25 (Jul.-Dic, 2004); p. 137-160.
[5] MEDELLÍN. ALCALDÍA. Plan de Desarrollo 2004-2007 : Medellín Compromiso de toda la ciudadanía. Medellín: Alcaldía, 2004; p. 27.

establecimientos de carácter público, persisten problemas de deserción escolar y la cobertura en educación media es insuficiente; además muchas de las personas que terminan su ciclo educativo de secundaria no tienen acceso a la universidad.

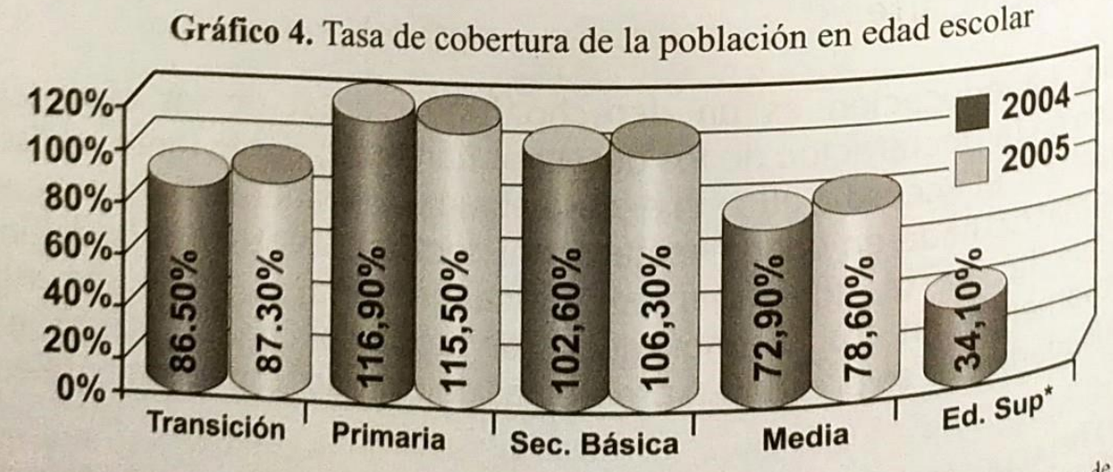
Gráfico 3. Población matriculada en edad escolar por sector educativo



Fuente: MEDELLÍN. ALCALDÍA. Línea 2. Medellin social e incluyente. En: Rendición de cuentas al Consejo de Medellín. Marzo de 2006. [En línea] URL: http://www.medellin.gov.co/alcaldia/jsp/modulos/desarrollo/obj/pdf/03 Linea_2.pdf. [Consulta: 2006-10-11]

Por otra parte, el desplazamiento forzoso a que se había hecho alusión anteriormente, impide a la ciudad ofrecer los equipamientos urbanos a esta población y los servicios básicos, entre ellos la educación, agravando los problemas antes mencionados. Estos aspectos deben tenerse en cuenta en el momento de ampliar la cobertura y en el establecimiento de criterios para otorgar recursos por parte de la administración. En el gráfico nº 4, se observa la tasa de cobertura bruta de la población en edad escolar, con una variación leve entre el 2004 y el 2005 para los niveles de transición, básica primaria y básica secundaria, frente a la educación media y superior, lo que causa una disminución de la educación y, por ende de mano de obra calificada.

Gráfico 4. Tasa de cobertura de la población en edad escolar

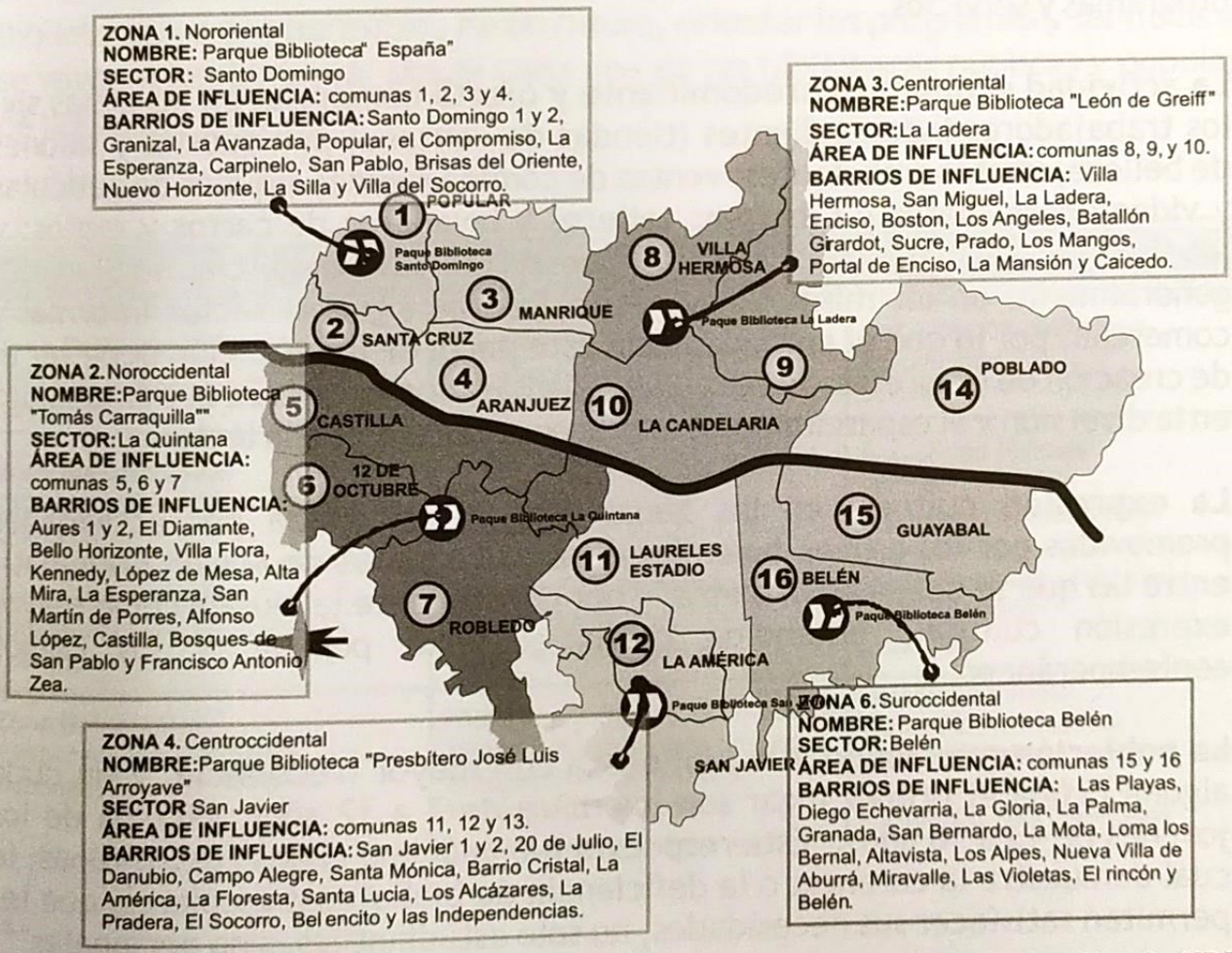


Fuente: MEDELLÍN. ALCALDÍA. Línea 2. Medellín social e incluyente. En: Rendición de cuentas al Consejo de Medellín. Marzo de 2006. [En línea] URL: http://www.medellin.gov.co/alcaldia/jsp/modulos/desarrollo/obj/pdf/03_Linea_2.pdf. [Consulta: 2006-10-11]

Los indicadores de violencia mencionados anteriormente, el desplazamiento y la educación, entre otros, "muestran una sociedad profundamente excluyente y desequilibrada, que tendrá que ser atendida por un modelo de desarrollo que privilegie, ante todo, el bienestar humano, la inclusión y la integración social con equidad y que sea capaz de crear y asegurar los derechos, para convertirlos en capacidades, generando procesos de desarrollo social que den autonomía, autodependencia, ciudadanía y democracia"[6].

Características sociodemográficas de las zonas de influencia. A partir del estudio realizado desde el punto de vista sociológico en los barrios de las zonas de influencia de los Parques Biblioteca, representado en el gráfico nº 5, fue posible reconocer algunas características en cuanto a la historia de las zonas y los barrios que la conforman; el número de habitantes por barrio y sexo; el número de habitantes por grupos de edad y sexo; el nivel educativo de la población por grupos de edad, representado en preescolar, básica primaria, básica secundaria, técnico, tecnológico, universitario, posgrado, e incluso el nivel de analfabetismo (no saben leer ni escribir) en cada zona.

Gráfico 5. Localización de los Parques Biblioteca



Fuente: MEDELLÍN. ALCALDÍA. Mapa de Medellín por comunas. En línea] URL: http://www.medellin.gov.co/alcaldia/jsp/modulos/I_gestion/obj/img/pbibliotecas13.jpg [Consulta: 2006-10-11]

6 MEDELLÍN. ALCALDÍA. Plan de Desarrollo 2004-2007. Op. Cit.; p. 55.

del material bibliográfico y, por ende, para los programas y servicios bibliotecarios, entre ellos el programa de formación de usuarios. El conocimiento de la comunidad, con sus gustos, intereses, inversión del tiempo libre y necesidades de tipo informativo, entre otros aspectos, permitirá diseñar y orientar el programa hacia un público en particular.

Un trabajo interesante que permite conocer lo anterior, fue el realizado en el año 2005[7], en el marco del Plan Maestro Bibliotecario de la Ciudad de Medellín, el cual, a partir de la aplicación de las encuestas a líderes comunitarios, directores de cooperativas, acciones comunales, organizaciones de base y maestros de las comunidades de influencia de los servicios bibliotecarios de Medellín en cuatro zonas, permitió identificar:

- **Los grupos comunitarios** que hacen más uso de los servicios bibliotecarios en las zonas son, en su orden, grupos juveniles, organizaciones de base, grupos culturales, religiosos y de la tercera edad. Se anota que muchos jóvenes hacen parte de los grupos religiosos. También existen los hogares de bienestar familiar, cuyos usuarios no frecuentan ni demandan los servicios de las bibliotecas, pero se deben tener en cuenta en el momento de diseñar los programas y servicios.

- **La actividad económica predominante y oferta comercial** en las zonas son los trabajadores independientes (tiendas de ventana; peluquerías y salones de belleza; ventas ambulantes; ventas de comida rápida; alquiler de películas y videojuegos; bares y tabernas; talleres y lavaderos de carros y motos; y modisterías y maquilas), encontrándose ofertas comerciales ubicadas generalmente en los mismos hogares, a las que sigue el sector informal y comercial, por lo que el enfoque hacia este perfil de la población debe ser el de creación de empresas. Se concluye, además, que se emplea el tiempo libre en la diversión y el esparcimiento, más que en vincularse a la lectura.

- **La expresión cultural** en las zonas está representada por actividades promovidas por los grupos juveniles o las JAC (Juntas de Acción Comunal), entre las que se destacan la danza, y por consiguiente la música como mayor expresión cultural, entendida como el baile popular y los ritmos contemporáneos.

- **La población que acude a la biblioteca con mayor frecuencia,** y sin duda alguna ocupa el primer lugar son los niños de 7 a 12 años, seguida de los jóvenes de 13 a 18 años. "Esta respuesta fue unánime en las cuatro zonas, lo cual demuestra la carencia o la deficiencia de bibliotecas escolares, que les permitan satisfacer sus necesidades, no solo estudiantiles, sino personales"[8].

---

[7] GRUPO DE TRABAJO DE DESARROLLO DE COLECCIONES para la dotación de los Parques Biblioteca. Análisis de las encuestas sobre identificación de intereses y necesidades de información en las cuatro áreas de influencia de los servicios bibliotecarios públicos de Medellín. Medellín: [S. N.], 2005. 11 h.

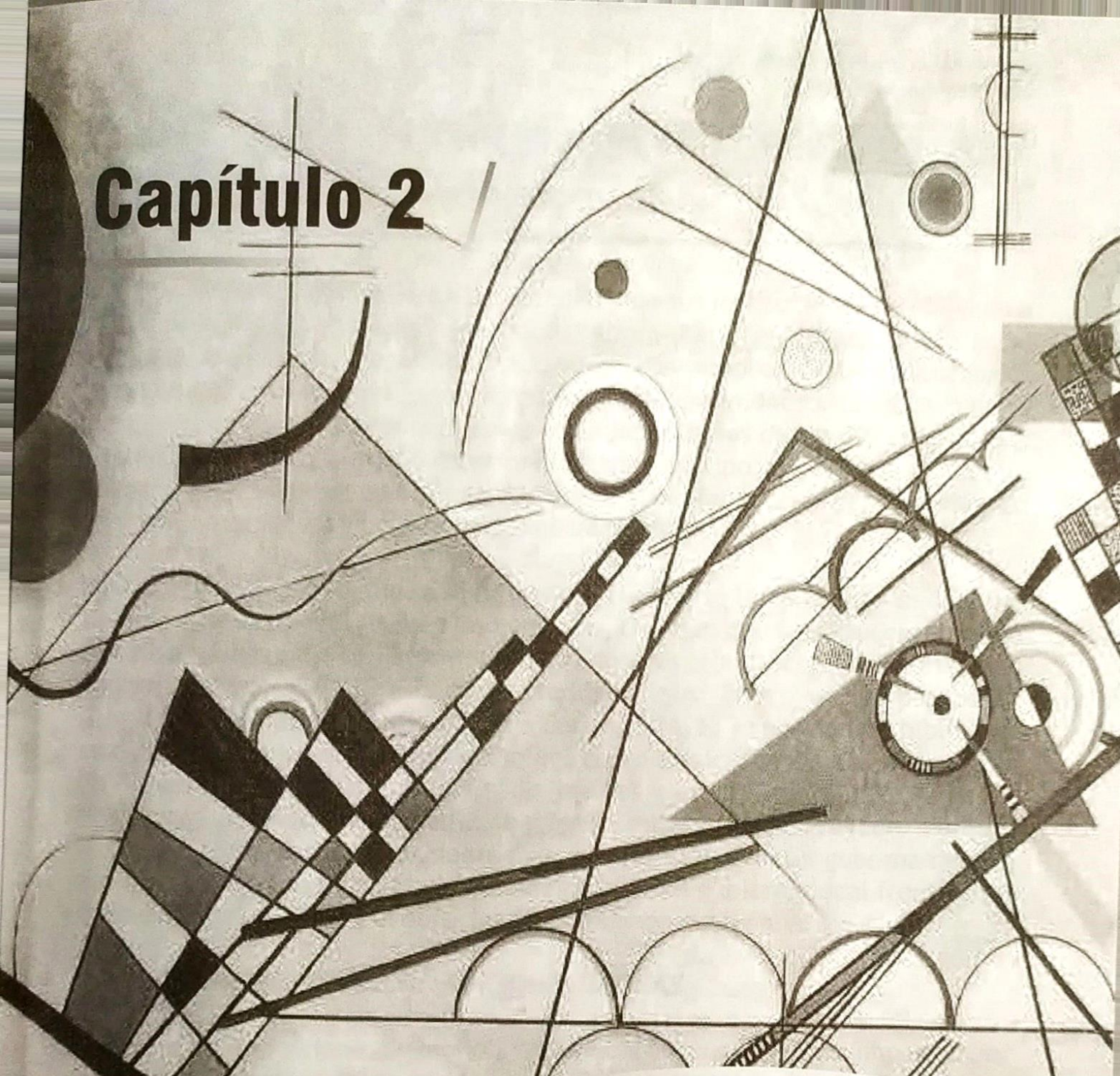
[8] Ibíd.; p. 4.

Le siguen en frecuencia de uso grupos poblacionales muy variados como: estudiantes de educación no formal, universitarios, niños menores de 7 años, desplazados, amas de casa y jubilados.

- **Los temas de mayor consulta** en las bibliotecas son informática, biografías, deportes, y literatura universal, entre otros. Se deduce que el propósito al asistir a la biblioteca es realizar las tareas escolares, la lectura recreativa, incluidos los periódicos, revistas y literatura en general, así como reunirse con otros miembros de grupos comunitarios. Esto indica que las bibliotecas públicas deben velar por atender y promover la consulta de otros temas como: prevención de drogadicción, educación para el empleo, industria y comercio, ética y valores, el desarrollo comunitario y los derechos humanos, entre otros, que responden a las necesidades de la población en su vida cotidiana.

Si bien existen características similares en todas las zonas, se considera importante incluir en este apartado uno de los resultados de las encuestas aplicadas, correspondiente a los temas de interés que deben tenerse en cuenta en la dotación de materiales bibliográficos para los diferentes Parques Biblioteca, ya que permiten, en un futuro, orientar los programas y servicios que se vayan a implementar desde cada una de las bibliotecas públicas y populares de la ciudad. Éstos son:

ZONAS	TEMAS	
Zona Centrooccidental (Biblioteca José Luis Arroyave, San Javier)	Solución de conflictos Convivencia ciudadana Desarrollo comunitario	Participación ciudadana Autoestima Sexualidad
Zona Noroccidental (Biblioteca Tomás Carrasquilla, La Quintana)	Teatro Música Bordados	Sexualidad jóvenes Valores Prevención drogadicción
Zona Centrooriental (Biblioteca León de Greiff, La Ladera)	Participación ciudadana Prevención drogadicción Embarazo adolescente	Manifestaciones artísticas Administración Economía
Zona Nororiental (Biblioteca España, Santo Domingo)	Historia y geografía de Antioquia Historia del municipio y la zona Autogestión comunitaria Participación ciudadana	Desarrollo infantil Violencia intrafamiliar Prevención abuso sexual al menor Embarazo adolescente Formación vida ciudadana



Capítulo 2

DESARROLLO MUNICIPAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

2. DESARROLLO MUNICIPAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

La dinámica evolutiva de la sociedad y de sus instituciones ha obligado a replantear el papel que hasta ahora han tenido las bibliotecas, llevándolas a desarrollar acciones más amplias para sus usuarios permitiéndoles actuar en forma directa en sus comunidades. En el caso de la biblioteca pública, esta mirada se aplica a los usuarios de los distintos grupos que acuden a ella para satisfacer necesidades de tipo socio-cultural, con un tiempo y unos espacios que tienen que aprovechar, facilitando el cumplimiento de la misión expuesta en el Manifiesto de la UNESCO*.

En ciudades como Medellín, a la biblioteca pública se la empieza a denominar Centro de Desarrollo Cultural y Comunitario, posición que implica considerar la definición dada por los organismos internacionales bibliotecarios para este tipo de institución social, así como también sus objetivos y propósitos fundamentales, pero además obliga a darle contexto y sentido a la biblioteca en cada realidad local donde se establece como servicio social. Se pretende en este apartado dilucidar aspectos conceptuales y exponer la estructura de las bibliotecas públicas en Medellín, haciendo énfasis en el Proyecto Parques Biblioteca como una de las acciones más recientes de carácter gubernamental, que ha transformado y validado el compromiso del gobierno local frente a las organizaciones sociales y el derecho a la formación ciudadana.

2.1. BIBLIOTECA PÚBLICA: FUNCIONES BÁSICAS

Son varias las definiciones de biblioteca pública. Por su tradición e importancia, organismos internacionales como la IFLA (International Federation of Library Associations) y la UNESCO la consideran un fenómeno mundial, pues ha existido en una gran variedad de sociedades, en distintas culturas, en diferentes fases de desarrollo a medida que evolucionan las urbes y las localidades. Así pues, las necesidades de sus habitantes y de las comunidades que en ellas conviven también varían, y de alguna manera las bibliotecas públicas procuran atenderlas facilitando el acceso libre y gratuito a la información.

---

* Según el Manifiesto de la UNESCO de 1994, *la misión de la biblioteca pública es crear y consolidar los hábitos de lectura en los niños desde los primeros años. Prestar apoyo a la educación, tanto individual como autodidacta, así como a la educación formal en todos los niveles. Brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo. Estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes. Fomentar el conocimiento del patrimonio cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicas. Facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas. Fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural. Prestar apoyo a la tradición oral. Garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información de la comunidad. Prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones del ámbito local. Facilitar el apoyo en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos. Prestar apoyo y participar en programas y actividades de alfabetización para todos los grupos de edad y, de ser necesario, iniciarlos.*

La biblioteca pública, por estar ligada al saber, al conocimiento, a la información y a la cultura, al permanecer abierta y disponible para todo tipo de público, sin marcar ninguna distinción de edad, raza, religión o sexo, entre otros, siempre tendrá como su razón de ser a los usuarios y las comunidades que debe atender y cautivar, lo que implica reconocer las demandas de información y actuar en forma efectiva en el entorno, para continuar con su dinámica de mejoramiento de las condiciones socioculturales de los lugares donde se asienta.

Para seleccionar el concepto de biblioteca pública que anima esta investigación, se procedió a la revisión de los discursos sobre ese tema desde mediados del siglo XX hasta fecha. La primera redacción formal surge de un documento producido por la UNESCO en 1949, casi a partir de su creación, titulado *"La biblioteca pública: fuerza viva para la educación popular"*, que fue el Primer Manifiesto de la UNESCO sobre bibliotecas públicas. Posteriormente apareció el Segundo Manifiesto de la UNESCO, promulgado en 1972, denominado *"La biblioteca pública: institución democrática para la enseñanza, la cultura y la información"*[9], en el que se actualizan la misión, la función y los servicios, reconociendo el papel democratizador del libro y de la información en los ámbitos educativo, informativo y cultural.

Así mismo se revisan las iniciativas que se dan en América Latina para clarificar el concepto, como es el caso del Documento "Declaración de Caracas" y la ratificación de los principios del Manifiesto de la UNESCO de 1972. En esta Declaración se reafirma el papel del Estado en su financiación e inclusión en los planes de desarrollo, al concebir la biblioteca pública como factor de desarrollo e instrumento de cambio social en la región, es decir, con un rol que cumplir en cuanto al desarrollo económico, social y cultural.

En 1994 la UNESCO, en conjunto con la IFLA, actualiza el concepto y papel de la biblioteca mediante el documento "Manifiesto IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública: puerta abierta al conocimiento" , en el que la denomina "centro local de información que facilita a sus usuarios toda clase de conocimientos e información" , reitera su enfoque en los ámbitos educativo, informativo y cultural, y agrega el componente del conocimiento como base para la participación constructiva y para la democracia.

A su vez, la Sección de Bibliotecas de la IFLA publica las "Pautas IFLA para las bibliotecas públicas", en 1973, 1977, 1985 y 2000. La última edición concibe la biblioteca pública como una entidad fundada y sostenida por un órgano de la administración pública u otro organismo autorizado, sin prejuicios ni discriminación alguna en su acceso. Con este documento se avanza en la elaboración de normas mínimas para su funcionamiento, aplicables a

[9] AGUDO, Álvaro ... [et al.]. Bibliotecas públicas y escolares. Santafe de Bogotá: Fundalectura, 2001; p. 170.

circunstancias locales y nacionales. Posteriormente, la IFLA actualiza su concepto en el documento "Servicio de bibliotecas públicas, directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo", en el que utiliza la palabra organización, y aclara que quien la financia y respalda de todos modos, debe ser una entidad pública o de carácter comunitario o colectivo, y su enfoque es sociocultural, educativo, informativo, recreativo y de construcción de la democracia.

Se dice así que la biblioteca pública adopta la figura de institución social que promueve la educación permanente, y entre otras cosas, favorece el cambio social y la participación ciudadana; es decir, que se enfoca en la transformación social, la ciudadanía, la educación permanente y el uso de la información.

En el caso colombiano, desde el desaparecido Instituto Colombiano de Cultura (COLCULTURA), se formula el documento titulado "Biblioteca pública: manual para su organización y funcionamiento", en el cual la biblioteca pública se denomina como agencia de comunicación, de información y conocimiento en la comunidad[10], denominación que se basa en la Declaración de Caracas de 1982[11].

Documentos posteriores reafirman el carácter de la biblioteca pública como agencia de comunicación, de información y conocimiento en la comunidad, tal como lo estableció COLCULTURA. Así mismo, se la relaciona con el sistema de información de la sociedad que, conjuntamente con otras instituciones, busca el bienestar y el desarrollo educativo, cultural, social y económico de sus comunidades. Este concepto involucra necesariamente otros asuntos, tales como: cultura, calidad de vida, información y comunidad, participación y desarrollo cultural de la comunidad.

Más recientemente, el Grupo de Investigación en Biblioteca Pública de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia, luego de una revisión amplia del concepto, se enfoca en los aspectos socio-cultural, educativo, informativo y recreativo, para la construcción de la democracia, concluyendo que la biblioteca pública es

> *[...] una institución de carácter social (incluye lo educativo, informativo y cultural), financiada y reglamentada por el Estado*, cuya finalidad es posibilitar el libre acceso a la información registrada en un soporte documental, que responda a unos criterios de selección y adquisición, para la satisfacción de necesidades en el plano educativo, informativo, cultural y de uso del tiempo libre. Busca con ello contribuir al*

---

[10] MEJÍA, Myriam. Lineamientos sobre la biblioteca pública como centro de desarrollo cultural comunitario. En: Lectura, Biblioteca y Comunidad : tres estudios. Santafe de Bogotá: CERLALC, 1993; p. 71.

[11] Declaración de Caracas sobre la biblioteca pública como factor de desarrollo e instrumento de cambio en América Latina y El Caribe. Caracas: [S. N.], 1982. [En línea] URL: http://www.comfenalcoantioquia.com/Portals/2/pdf/legislacionlectura/Caracas.pdf [Consulta: 2006-05-21]

mejoramiento de la calidad de vida de todas las personas que hacen parte de una comunidad (municipio, vereda o barrio), para la construcción y articulación de relaciones democráticas, por medio de servicios y programas gratuitos y coordinados por profesionales del área[12].

Continuando con las reflexiones del Grupo citado, es posible indicar que al concebir esta unidad de información como una institución social que facilita las relaciones entre las personas, las instituciones y los acontecimientos que se desarrollan en su entorno, le marca las prácticas que debe realizar para poder responder a las expectativas, necesidades y demandas de la sociedad y permite establecer las funciones básicas que le dan el reconocimiento social, como son[13]:

- *Funciones económico gerenciales*
- *Funciones técnicas*
- *Funciones sociales*

La biblioteca pública es una organización que participa en la construcción y reconfiguración permanente de la sociedad, aspecto propio de las sociedades modernas. Así, ha construido una identidad histórica alrededor de proyectos sociopolíticos en los que se reconoce y avala su importancia como institución indispensable en el logro de sus objetivos.

Las funciones sociales[14] con las que cumple la biblioteca le permiten desarrollarse como institución social que contribuye a la reconfiguración de la sociedad, atender las demandas de la sociedad en materia informativa, recreativa y formativa, desde su esencia de entidad que tiene las puertas abiertas para todos los ciudadanos. Por lo tanto, las funciones propias de la biblioteca pública son[15]:

- *Funciones culturales o simbólicas*
- *Funciones educativas o de formación*
- *Funciones políticas o propias del ciudadan*
- *Funciones económicas o de productiovidad.*

12 JARAMILLO, Orlanda, MONTOYA RÍOS, Mónica. Revisión conceptual de la biblioteca pública. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. Medellín. Vol. 23, no. 1-2 (Ene. - Dic., 2000); p. 30.

13 ÁLVAREZ ZAPATA, Didier, NARANJO VÉLEZ, Edilma. Línea de biblioteca pública : propuesta curricular. Maestría en Ciencia de la Información. Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 2006; p. 6. [mimeógrafo]

14 SCIALPI, Diana. La función social de la biblioteca. Buenos Aires: Espacio Editorial, 1992. 105 p. Citada por: ÁLVAREZ ZAPATA, Didier, NARANJO VÉLEZ, Edilma. Op. Cit., p. 6.

15 ÁLVAREZ ZAPATA, Didier, NARANJO VÉLEZ, Edilma. Op. Cit., p. 6.

Estas funciones tienen validez y sentido en la medida que se integren sistemáticamente entre sí, pues en forma aislada se pierden y su esencia se desvanece.

El proceso histórico que ha tenido la biblioteca pública en distintas regiones del mundo, demuestra que como institución ha intervenido y ha sido concebida en sus funciones, misión y roles en una forma dinámica según cada época, problemáticas y tendencias socio-económicas y culturales. Esto ha permitido actualizar y direccionar su acción en medio de la llamada sociedad de la información y del conocimiento y de las transformaciones sociales y económicas que hoy se viven por el fenómeno de la globalización. Este fenómeno ha generado grandes cambios en los hábitos y tendencias de toda índole, que afectan a individuos y comunidades, creando diversas expectativas a partir de los avances tecnológicos de la informática y las telecomunicaciones y que obligan a repensar el papel que jugará la biblioteca pública al prestar servicios a los ciudadanos para prepararse y comprender mejor las nuevas realidades en materia de desarrollo social, empleo y formación profesional, entre otros.

Es claro, entonces, que los objetivos y finalidades ya trazadas, para la biblioteca pública, le hacen posible analizar la realidad específica en la cual se aplicará este concepto y se actuará en razón de lo que se requiere y, por qué no decirlo, con los recursos con que se cuente, para con ello construir una identidad y concepción de la biblioteca pública. El contexto, pues, hace viable el enfoque centrado en un usuario con necesidades de información, ahora ampliado a espacios más abiertos de acción como acondicionadores que apoyen el desarrollo local.

2.2. DESARROLLO BIBLIOTECARIO PÚBLICO EN MEDELLÍN

El Estado, de acuerdo con las disposiciones legales existentes, debe garantizarles a las personas y a sus comunidades, la satisfacción de sus intereses y sus necesidades básicas, proporcionando oportunidades para mejorar sus condiciones de vida. La cultura y la educación son algunas de estas necesidades que necesitan ser atendidas para que cada individuo pueda tener la capacidad de producir, crear y trascender tanto su vida propia como su entorno.

Para el caso de la ciudad de Medellín, y como parte de su acontecer cultural, debe destacarse que tiene un sistema bibliotecario que ha sido importante para la ciudad y el país constituido por bibliotecas universitarias, especializadas, centros de documentación y bibliotecas públicas. En este sentido se tienen desde finales del siglo XIX importantes servicios bibliotecarios de carácter público que han hecho significativos aportes a la sociedad. Actualmente se

cuenta con tres tipos de bibliotecas públicas, por llamarlas de alguna manera, que son:

- *Las estatales: son las creadas y subsidiadas por un ente gubernamental.*
- *Las privadas: que dependen de organizaciones no gubernamentales o de la empresa privada.*
- *Las populares o comunitarias: que surgen de iniciativas de la sociedad civil.*

La modalidad más reciente de biblioteca pública son los llamados Parques Biblioteca, creadas por el estado y administradas actualmente por las cajas de compensación familiar (Comfama y Comfenalco) que se describen también en este apartado.

El origen de las bibliotecas públicas en Medellín se remonta a **La Biblioteca Pública del Estado**, creada en 1870 en apoyo a la instrucción pública; posterior y sucesivamente, el Museo Biblioteca de Zea, que recibió las colecciones bibliográficas y el local de la Biblioteca del Estado Soberano; la Biblioteca Pública de la Sociedad San Vicente de Paúl, creada en 1886 y que se orientó a mejorar la cultura de las familias de los obreros de la ciudad, hasta crear, en 1952, la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina[16].

La ciudad cuenta actualmente con los siguientes servicios bibliotecarios:

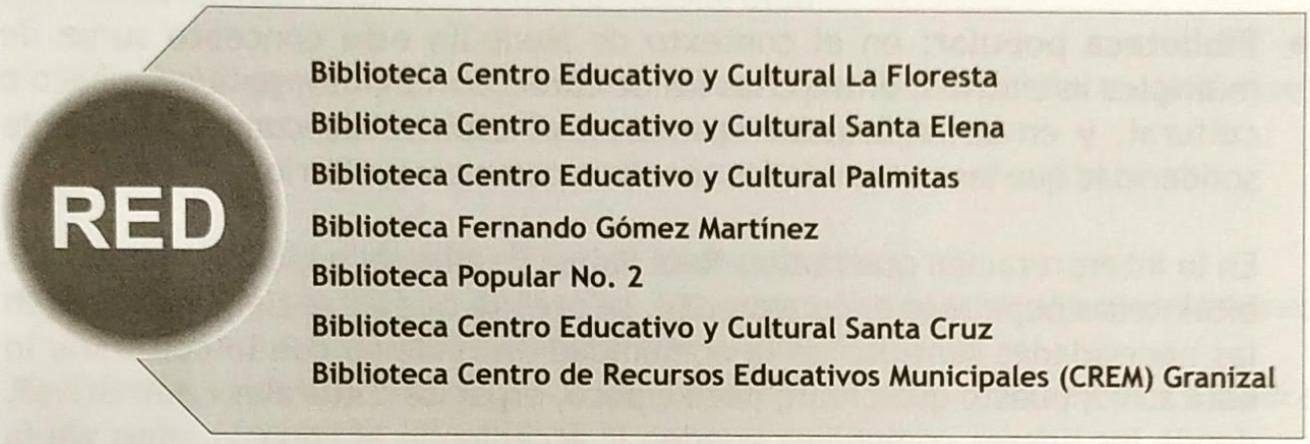
- **Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina** y sus bibliotecas filiales. A partir de 2006 pasa a depender del Municipio de Medellín y a coordinar la nueva Red de Bibliotecas Públicas en la Ciudad de Medellín. La Biblioteca Pública Piloto de Medellín cuenta con una sede central ubicada en el Barrio Carlos E. Restrepo y cinco filiales:

BPP

Biblioteca Pública Piloto Filial La Montaña de San Javier La Loma
Biblioteca Pública Piloto Filial Carlos Castro Saavedra
Biblioteca Pública Piloto Filial Juan Zuleta Ferrer
Biblioteca Pública Piloto Filial El Raízal
Biblioteca Pública Piloto Filial San Antonio de Prado

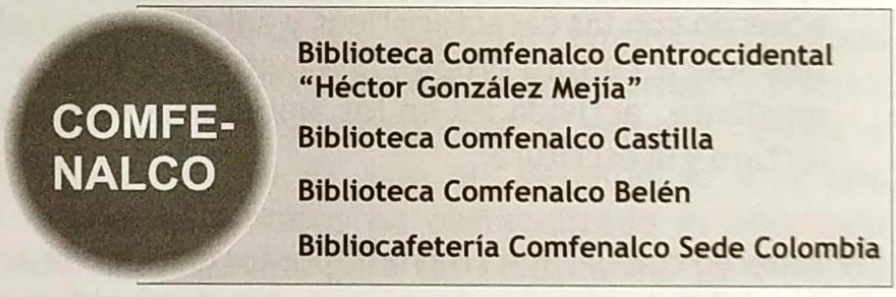
16 JARAMILLO, Orlanda ... [et al.]. Presencia de las bibliotecas públicas en Medellín durante el Siglo XX. Medellín: Universidad de Antioquia. Escuela Interamericana de Bibliotecología, 2004; p. 21-25.

- **La Red de Bibliotecas Público-Escolares del Municipio de Medellín,** creada mediante Acuerdo Municipal en 1984, con el objetivo de "promover y organizar un sistema de bibliotecas público escolares en la ciudad de Medellín y lograr una racionalización de los recursos y servicios bibliotecarios disponibles en la ciudad"[17]. Desde el 2001 la administración de esta Red le corresponde a la Secretaría de Cultura Ciudadana. La Red está conformada por:

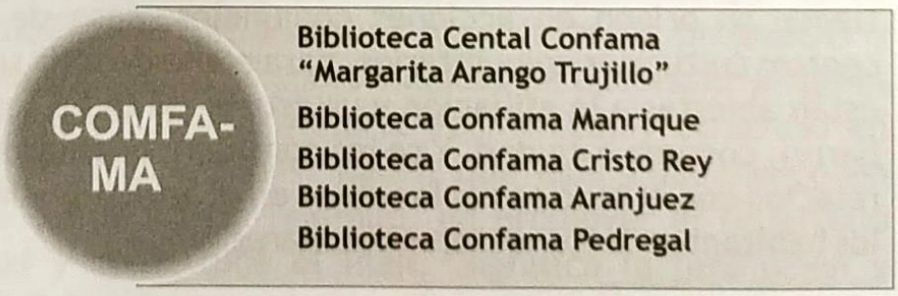


- **Las bibliotecas privadas,** adscritas a las cajas de compensación familiar. En Medellín se cuenta con Comfenalco y Comfama.

Comfenalco. La Biblioteca Héctor González Mejía, de Comfenalco-Antioquia, fue crea en 1979 y posteriormente el surgimiento de otras sucursales permitió la conformación del Departamento de Cultura y Bibliotecas de Comfenalco-Antioquia:



Comfama. El proyecto bibliotecario de la Caja de Compensación Familiar Comfama, ofrece sus servicios y programas con cinco (5) bibliotecas ubicadas en igual número de barrios de la ciudad.



17 MEDELLÍN. ALCALDÍA. Acuerdo 032. Medellín: El Concejo, 1984; p. 1.

- **La Red de Bibliotecas Público Escolares de Antioquia**, creada por la Ordenanza No. 11 de 1972, mediante la cual "se institucionaliza la biblioteca como una entidad dinámica y se impulsa el desarrollo de bibliotecas público escolares en los establecimientos educativos"[18]. Coordinada por la Secretaría de Educación Departamental.

  En la actualidad, el programa está en proceso de reestructuración y se mantiene en servicio la Biblioteca Departamental Carlos Castro Saavedra, en la ciudad de Medellín.

- **Biblioteca popular:** en el contexto de Medellín este concepto surge de múltiples iniciativas, entre ellas las de carácter religioso, político, cívico o cultural, y en su naturaleza envuelven el espíritu de cooperación y de solidaridad que las comunidades conciben como comunitario.

  En la interpretación que realiza Raúl Palma[19] sobre el papel que juegan las bibliotecas populares en la sociedad, se precisa que éstas tienen por origen las necesidades sentidas de la comunidad en relación con lo cultural y lo educativo, puesto que crean, poco a poco, espacios culturales alternativos, donde los líderes comunales pueden ir accediendo al conocimiento y a la información, para luego ponerlos en circulación para beneficio de sus comunidades y ofreciéndoles posibilidades para que se integren a la comunidad y encuentren un equilibrio, no solamente personal sino también colectivo. Así mismo, hacen posible incidir sobre el espacio y el entorno que se vive, construir la historia propia y saber quiénes son los ciudadanos de acuerdo con las características y anhelos personales y permiten así, crear y reproducir cultura propia, una cultura popular, y construir identidad social mediante actividades en los ámbitos de la música, el teatro, la danza, la lectura y la escritura.

De acuerdo con Carmiña Navia[20], por los campos de acción e interacción directa de las bibliotecas populares con sus comunidades, se les ha denominado bibliotecas público - populares. Esta autora, las considera públicas porque tienen su origen en acciones comunales, casa de la cultura, parroquias o centros culturales comunitarios, para el uso de toda su comunidad, y como tales están abiertas a la afiliación y usufructo de todos los habitantes de un sector, barrio, comuna o ciudad. Y se les considera populares porque su ubicación y su relación con el todo social las ubica en el área y movimiento de la vida diaria de los habitantes de los sectores populares.

---

18 POSADA DE GREIFF, Luz. La biblioteca en Antioquia. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. Medellín. Vol. 12, no. 2 (Jul. - Dic. 1989); p. 63.

19 PALMA ARANGO, Raúl Absalón. Impacto de las bibliotecas populares en las Comunas 1 y 2 de la Zona Nororiental de Medellín. Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 1995; p. 5-6. [Tesis].

En este último sentido, para la Red de Bibliotecas Populares de Antioquia - REBIPOA[21] , entidad que desde mediados de la década de los años 80 coordina las bibliotecas populares de la ciudad de Medellín, una biblioteca popular es aquella que surge en el seno de un barrio popular o en otros sectores, ante la apropiación que hacen las comunidades de determinados espacios que han sido construidos con aportes y esfuerzos de todos o con la ayuda de unas entidades oficiales o personas de la misma comunidad organizadas en clubes juveniles, grupos cívicos, grupos parroquiales o cooperativas. Son dirigidas por fuerzas vivas de la comunidad, que se integran con voluntad y trabajo para desarrollar diversas actividades en la biblioteca y desde ella.

En términos generales, es posible indicar que las bibliotecas populares pretenden lograr en sus comunidades los siguientes objetivos:

- Mejorar la calidad de vida de los sectores populares;
- Mejorar en las comunidades las tensiones sociales mediante acciones colectivas que coayuden a transformar su realidad social y;
- Evitar que los habitantes de sus comunidades se vean cada vez más aislados de su entorno social.

2.3. PROYECTO PARQUES BIBLIOTECA

La administración municipal del período 2004-2007, con fundamento en el diagnóstico elaborado para su Plan de Desarrollo Medellín Compromiso de toda la Ciudadanía, 2004-2007, reconoce que la ciudad quiere transformarse a partir de las grandes oportunidades que tiene en su capital humano, social e institucional; así mismo, es consciente de que en Medellín se vive una problemática que desde diferentes ámbitos ha obstaculizado el adecuado desarrollo de mejores condiciones de vida para los ciudadanos. La crisis de gobernabilidad en distintos territorios de la ciudad; los altos niveles de pobreza que llegan casi al 60% del total de la población; la desigualdad que se ve materializada en las posibilidades de acceso a los diferentes programas y servicios que ofrece la ciudad; las pocas oportunidades de encontrar empleos de calidad que brinden una verdadera mejoría económica; y el atraso en materia tecnológica, entre otras razones, hacen que este Plan piense en primera medida en darle salida a esta realidad, en promover el Desarrollo Humano Integral, que tal y como dice el Plan, "significa la promoción y potenciación de las capacidades, oportunidades y libertades" [22].

---

21 RED DE BIBLIOTECAS POPULARES DE ANTIOQUIA – REBIPOA. Estatutos de la Corporación REBIPOA. Medellín: Rebipoa, [198?]; p. 5.

22 MEDELLÍN. ALCALDÍA. Plan de Desarrollo 2004-2007. Op. Cit.; p. 7.

Para superar esta serie de dificultades y problemas que impiden el adecuado desarrollo, la propuesta "requiere la participación y el compromiso activo de todas las instancias del Estado, de la sociedad y de cada uno de sus ciudadanos; sólo con este compromiso y con acciones concertadas, se podrá avanzar hacia el objetivo de hacer de Medellín una ciudad más democrática, pacífica y gobernable, más incluyente y equitativa, más digna y sostenible, y más global y competitiva"[23].

En la línea 3 del Plan de Desarrollo 2004-2007, "Medellín un Espacio para el Encuentro Ciudadano", se definió el "Programa de Fortalecimiento de las Bibliotecas como Centros Integrales de Desarrollo Cultural y Social". Este programa se implementó de acuerdo con los criterios indicados en el Plan Maestro para los Servicios Bibliotecarios Públicos de Medellín, en el cual se caracterizaron los Parques Biblioteca como

> *[...] un importante centro cultural y de encuentro comunitario al que podrán acceder de forma libre todas las personas. Representa la otra dimensión del espacio público que rescata espacios abiertos y cerrados al servicio de sus habitantes, los cuales podrán acceder de forma presencial y virtual. Estas bibliotecas estarán sustentadas en cuatro ejes: información, aprendizaje, conocimiento y cultura, sobre los cuales prestarán sus servicios a la comunidad*[24].

De acuerdo con lo establecido por el "Programa de Fortalecimiento de las Bibliotecas como Centros Integrales de Desarrollo Cultural y Social", los Parques Biblioteca que se construyeron son:

- ✓ Parque Biblioteca España (Santo Domingo Savio)
- ✓ Parque Biblioteca Tomás Carrasquilla (La Quintana)
- ✓ Parque Biblioteca Presbítero José Luis Arroyave (San Javier)
- ✓ Parque Biblioteca León de Greiff (La Ladera)
- ✓ Parque Biblioteca Belén

Los Parques Biblioteca cuentan, además de los servicios y programas tradicionales de toda biblioteca pública, con la implementación y uso de las modernas tecnologías de la información y la comunicación, que habrán de servir de apoyo a la ciudad formadora, educadora y cultural, en un territorio que va más allá del espacio físico, ya que trasciende las fronteras geográficas y temporales para poner al alcance de todos sus usuarios la información y el conocimiento.

---

[23] Ibidem
[24] PLAN MAESTRO PARA LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PÚBLICOS DE MEDELLÍN. Medellín: Alcaldía Municipal, 2004. p. 105 - 108.

2.3.1. Entorno de los Parques Biblioteca

De acuerdo con el *Plan Maestro para los Servicios Bibliotecarios Públicos de Medellín*[25], la ciudad de Medellín está constituida por 249 barrios, de los cuales solamente 10 cuentan con bibliotecas que ofrezcan servicios bibliotecarios significativos. Estos barrios están organizados en 16 comunas, pero a 2005, solamente 7 de éstas contaban con biblioteca pública. Además de la carencia de bibliotecas en algunos sectores de la ciudad, actualmente los espacios bibliotecarios -en general- no se encuentran articulados para pensar en una mayor cobertura de los servicios y así facilitar el acceso a la información a los miembros de las comunidades.

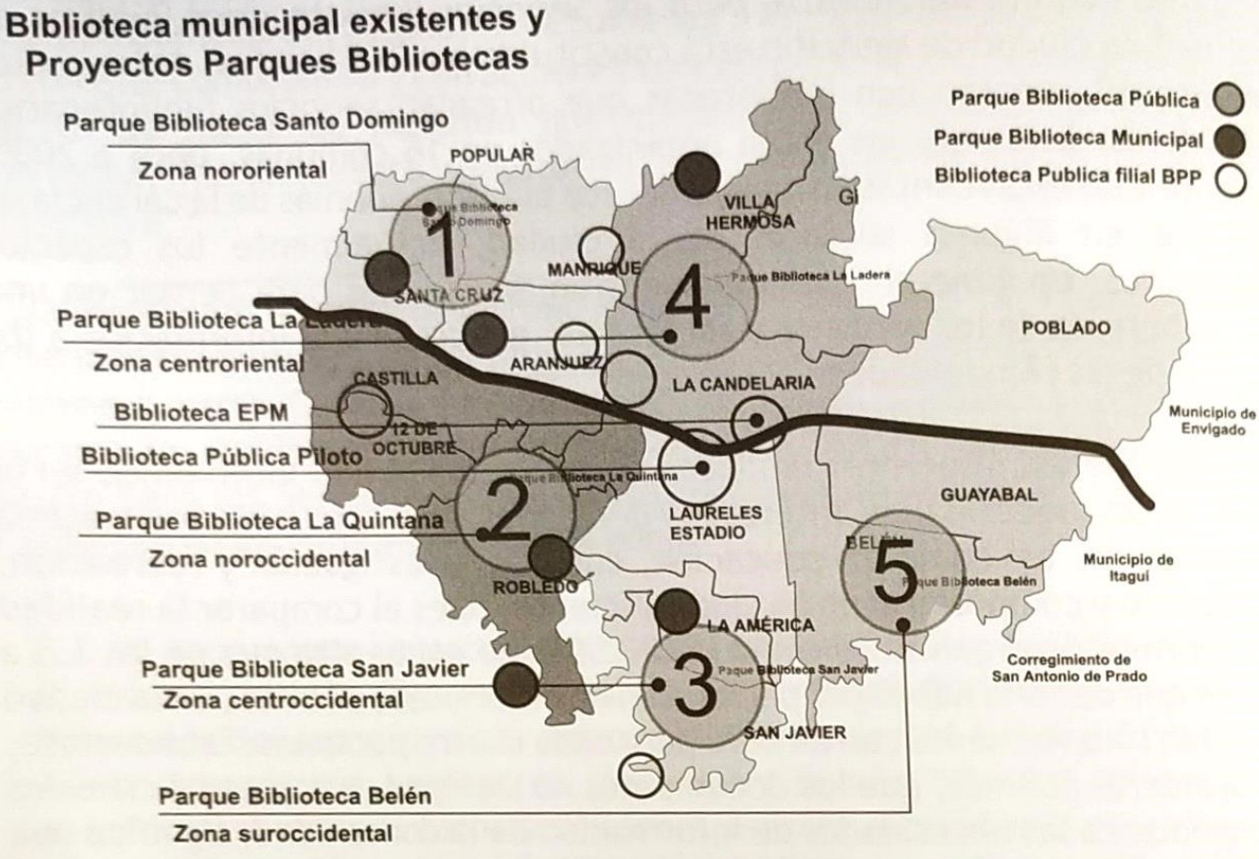
A pesar de que las diferentes unidades de información han intervenido en la solución de las necesidades, intereses y demandas de la comunidad en materia de información, así como en educación, cultura, investigación y recreación, este esfuerzo y compromiso no ha sido suficiente, pues al comparar la realidad con las normas de organismos como la UNESCO, se encuentra que de los 1.5 a 2.5 libros que debería haber por persona en una biblioteca pública, en la ciudad de Medellín sólo se cuenta con un libro para cada cuatro personas. Este desfase, si se considera, además, que los documentos no siempre se ajustan a criterios que respondan a las necesidades de información de la comunidad, significa una gran brecha en el acceso real a la información, la educación y el desarrollo social.

Ante la situación expuesta, y considerando la función educativa que deben cumplir las bibliotecas públicas en la formación de ciudadanos, durante la alcaldía de Sergio Fajardo se formularon acciones concretas para la ciudad de Medellín, con la construcción de los cinco Parques Biblioteca, como ya se dijo, ubicados en espacios centrales de las zonas en que se divide la ciudad, de acuerdo con un estudio que contrató Planeación Municipal para definir la ubicación y el impacto de los proyectos estratégicos de la ciudad, para lo cual se analizaron aspectos como: facilidad de acceso para los ciudadanos en los medios de transporte masivo de la ciudad (rutas de bus, metrocable, metroplus, etc.) y su potencial de desarrollo urbano, entre otros.

En el gráfico nº 6 se identifican los nuevos Parques Biblioteca, las bibliotecas públicas municipales existentes de la ciudad y las bibliotecas filiales de la Biblioteca Pública Piloto de Medellín.

[25] PLAN MAESTRO PARA LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS ... Op. Cit.

Gráfico 6. Bibliotecas municipales existentes en Medellín y proyecto Parques Biblioteca



Fuente: MEDELLÍN, ALCALDÍA. Parques Biblioteca: Plan Municipal 2004-2007. Medellín: La Alcaldía. Archivo electrónico. Presentación en ppt. Diap. 9.

A modo de información se anota que la totalidad del proyecto de los cinco Parques Biblioteca contempla 16.565 mt^2 de construcciones terminadas, con la dotación y mobiliario respectivos; 66.390 mt^2 de espacio público para el disfrute ciudadano y 222.000 libros nuevos y formatos alternativos de interés para la comunidad y para aumentar la relación persona-libro de 0.25 a 0.40 [26]. Se busca, además, articular los Parques Biblioteca en una red municipal con servicios de Internet y con el Plan de Desarrollo de Antioquia, el Plan del Valle de Aburrá y el Plan del Área Metropolitana, así como con el Plan Nacional de Cultura y el Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas. Por otra parte, se ampliará la infraestructura de la Biblioteca Pública Piloto para que continúe liderando la conservación del patrimonio histórico y cinematográfico de la ciudad, así como la adecuación de las ocho bibliotecas municipales existentes.

Hay que reiterar que los Parques Biblioteca se conciben como el apoyo principal del municipio para "generar una Medellín más educada y cultural"; serán lugar de conocimiento, pero también el "sitio de encuentro para las actividades comunitarias y el lugar propicio para el ocio, la lúdica, el aprendizaje y la recreación"[27]. Se dispondrá de salas de lectura infantil y para adultos, ludotecas,

---

26 PARDO CARDONA, Luis Guillermo. Bienvenidos los libros. En: Periódico El Colombiano. Jun. 23 de 2005; p. 5 A.
27 MEDELLÍN. ALCALDÍA. Plan Municipal Parques Bibliotecas. Medellín: Alcaldía, 2005. 1 pleg.

salas de navegación en Internet, con la posibilidad de consulta, préstamo de libros y acceso a salas virtuales; colecciones bibliográficas generales, infantiles y especializadas; también se ubicarán auditorios al aire libre y cerrados, salones de exposiciones, Centros de Desarrollo Empresarial Zonal - CEDEZOS, áreas recreativas, cafetería, papelería y locales comerciales, entre otros[28].

Esta concepción trasciende la mirada de la biblioteca como espacio cerrado, con servicios tradicionales que se ofrecen como respuesta a la demanda, para estructurarla como una institución dinámica, en interacción permanente con el entorno, que beneficie y fortalezca los procesos de convivencia y desarrollo social. Estos espacios permitirán el acompañamiento, fomento y divulgación de las actividades económicas, culturales, recreativas y deportivas de cada una de las zonas, al igual que la realización de talleres de formación para la promoción de la cultura ciudadana, la igualdad social, la convivencia y la integración de la ciudadanía. De ahí que se hayan seleccionado sitios estratégicos de la ciudad para su ubicación.

2.3.2. Objetivos de los Parques Biblioteca

Se busca con el Plan Municipal Parques Biblioteca se lograr los siguientes objetivos básicos[29]:

- ✓ Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida.
- ✓ Crear condiciones para el desarrollo urbano en cinco zonas de Medellín.
- ✓ Propiciar la convivencia ciudadana a través del fortalecimiento de las actividades comunitarias.
- ✓ Construir espacios culturales, recreativos y educativos para la formación de ciudadanía.
- ✓ Mejorar el acceso a la información y propiciar la educación ciudadana.

El Plan Maestro de Bibliotecas se ha elaborado como un modelo de gestión que contempla la intervención en aspectos como el componente físico, la red municipal y la gestión social, que tiene como impacto propiciar la integración en beneficio del conocimiento y la cultura como mejoramiento social, lograr una cultura ciudadana frente al uso de los servicios, una actitud de participación y una sana apropiación del espacio público comunitario.

Asímismo, a través de la intervención social, el Plan busca "contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y del desarrollo social, por medio de la convivencia ciudadana, de la educación, la cultura y la recreación"[30]. Para que la estrategia tenga un impacto efectivo, se establecen cinco componentes:

---

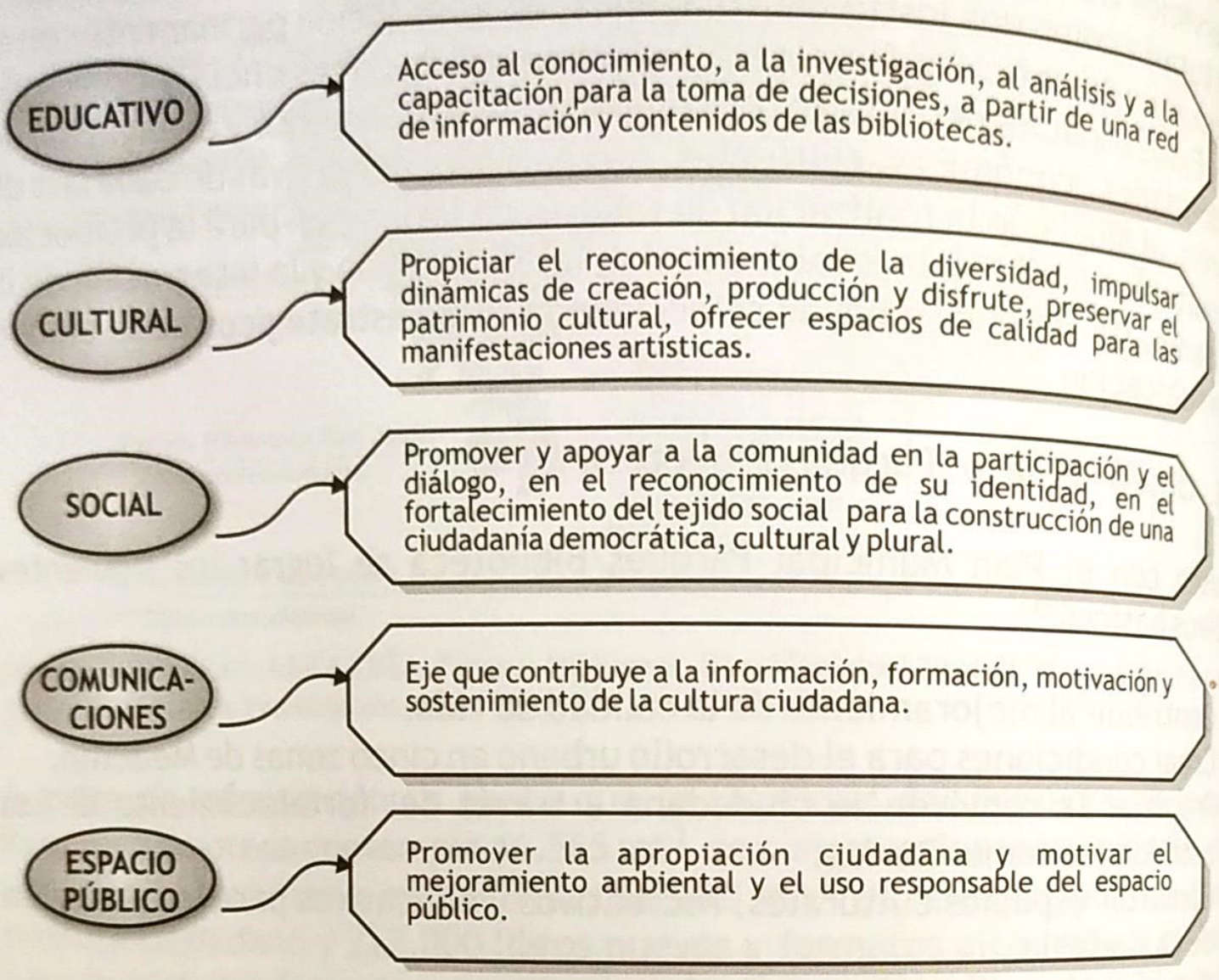
[28] Ibidem

[29] La redacción de este apartado se basa en el documento electrónico: GERENCIA DEL PLAN MUNICIPAL de Bibliotecas. Parques Biblioteca. Plan Municipal 2004-2007. Medellín: La Gerencia, 2005. 27 diap. Archivo electrónico. Ppt.

[30] Ibidem.

educativo, social, cultural, espacio público y comunicaciones, que es factible desarrollar con diversas acciones. Con este propósito, se considera importante contemplar la formación en el uso de la información, para propiciar el aprendizaje para toda la vida. En el gráfico nº 7, se presentan en forma más precisa los componentes mencionados[31]:

Gráfico 7. Componentes de los Parques Biblioteca

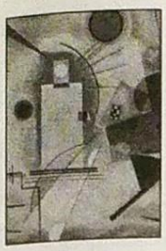


Estos componentes deben tenerse en cuenta al momento de diseñar modelos de formación de usuarios en el uso de la información, para aportar al impacto social que se pretende desde la dimensión social del conocimiento y la equidad a partir de la inclusión social. Desde la dimensión social, al facilitar en los miembros de la comunidad la toma de decisiones acertadas, con el uso efectivo de la información; y desde la inclusión social, porque se facilitará el acceso a la información y al conocimiento, así como el uso consciente de la tecnología como herramienta que agiliza los procesos, pero sin olvidar que esto, a su vez, propicia la formación de una sociedad más capacitada.

31 Ibidem.

Capítulo 3

FORMACIÓN DE USUARIOS Y ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL



3. FORMACIÓN DE USUARIOS Y ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL

La formación de usuarios de la información en las bibliotecas debe tener un desarrollo acorde con los procesos sociales, el desarrollo tecnológico, el creciente volumen de información y la variedad de soportes documentales; procesos que obligan a las unidades de información a asumir el reto de capacitar a sus funcionarios para brindar un excelente servicio, y éstos a su vez, formen a sus usuarios en el uso de la información. Entre algunos profesionales de la información, la formación de usuarios se ha asumido como un servicio y no como un programa, para dar a conocer a los usuarios qué es la biblioteca y cómo funciona, sus recursos documentales y la manera de buscar y encontrar información, entre otros aspectos. Este enfoque ha llevado a entenderla como un proceso de orientación e instrucción bibliográfica documental, para satisfacer las necesidades de información de los usuarios, lo que es sólo un primer nivel de formación, dependiendo del tipo de usuario e institución.

La formación de usuarios, así entendida, no asegura que éstos adquieran un dominio del proceso de búsqueda y recuperen información relevante para su vida y desarrollo personal; "sepan utilizar y aprovechar mejor la información para su propio conocimiento y su actuación [puesto que] la información en general, y la científica en particular, son cada día más complejas por factores como el crecimiento del volumen de la documentación en múltiples soportes y vías de acceso, el rápido cambio y la mediatización tecnológica del conocimiento"[32]. Esto conduce a un momento clave de las unidades de información*, en el que deben comportarse como una solución ante los problemas del exceso de información y de la necesidad creciente de desarrollar conocimientos y habilidades de información por parte de los usuarios, los cuales no solamente requieren diferentes recursos y servicios de información, sino también herramientas y el desarrollo de competencias suficientes, que les permitan adaptarse a los cambios y ser capaces de aprender en forma constante durante toda la vida.

El concepto de **formación de usuarios** ha evolucionado con el desarrollo de las unidades de información, pero aún en la actualidad se sigue confundiendo con los términos educación de usuarios, instrucción de usuarios, instrucción bibliográfica e instrucción bibliotecaria. Recientemente, a partir del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), se empiezan a

---

[32] GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A., BENITO MORALES, Félix. De la formación de usuarios a la alfabetización informacional. Propuestas para enseñar las habilidades de información. [En línea] URL: http://www.um.es/gtiweb/jgomez/publicaciones/ alfabinforzaragoza2.PDF [Consulta: 2005-12-02]

* Entendiendo por este término a las bibliotecas académicas, públicas, escolares y especializadas, así como los centros de documentación y los archivos.

generalizar los términos desarrollo de habilidades informativas y alfabetización en información. Independientemente del término que se use, hay que destacar que el **propósito es siempre formar para el uso eficiente de la información.**

Sin embargo, la expresión más reciente, y porque no de carácter global, en la literatura bibliotecológica para referirse al desarrollo de competencias en información es **alfabetización informacional**, conocida por el acrónimo ALFIN y proveniente de la traducción de *Information literacy*, la cual está adaptándose ampliamente en varios países y continentes.

Es importante hacer alguna claridad sobre la definición y el alcance de la ALFIN, ya que existe mucha literatura, e incluso diferentes instituciones reconocidas internacionalmente, como la American Library Association (ALA), la Internacional Federation of Library Association (IFLA) y la UNESCO, entre otras, que han generado guías, normas y estándares para ser aplicados en diferentes unidades de información, tipos y categorías de usuarios. "La dimensión internacional que está suscitando el tema queda reflejada en las recientes reuniones de expertos en Praga (2003) y Alejandría (2005), de las que surgieron [...] declaraciones que hacen de la alfabetización informacional un prerrequisito básico para una participación efectiva en la sociedad de la información, en total conexión con el aprendizaje permanente y como paso imprescindible para la inclusión social" [33].

Con este numeral se pretende, entonces, contextualizar de manera general y teóricamente tres términos fundamentales como son: **usuarios de la información, formación de usuarios y alfabetización informacional**, con el fin de aclarar conceptos y características que permitan sustentar y orientar el estudio que nos atañe. Precisamente uno de los retos y responsabilidades que tiene la academia no incluye solamente abordar investigaciones de tipo aplicado sino también teóricas, que permitan analizar las propuestas teóricas que acompañan las nuevas terminologías.

El conocer la historia de las expresiones y reflexionar sobre los aspectos epistemológicos y filosóficos de los conceptos es fundamental y necesario para comprender e interpretar su existencia y razón de apropiación; de manera que no existan solo por la moda y el influjo de la globalización, sino porque realmente posibilitan la apropiación a conciencia en un contexto determinado. No se entrará en una disertación de tipo conceptual con respecto a cada uno de los términos, lo cual puede ser objeto de otra investigación dada su importancia. Con respecto a los dos primeros ya se profundizó en el documento *Evolución y tendencias de la formación de usuarios*[34], y referente al tercero, se presentarán aspectos que se consideran importantes y de actualidad como el

---

33 BENITO MORALES, Felix. ¿Qué es la alfabetización informacional?. [En línea] URL: http://pinakes.educarex.es/numero3/descargas/colaboraciones2.pdf [Consulta: 2007-04-06]

34 NARANJO VÉLEZ, Edilma, RENDÓN GIRALDO, Nora Elena, GIRALDO ARREDONDO, Claudia María. Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano. Op. Cit.

concepto, características y normas internacionales, quedando pendiente y a juicio de cada lector e investigador la relevancia y precisión del término alfabetización informacional, alfabetización informativa o alfabetización en información, entre otros.

3.1. USUARIO DE LA INFORMACIÓN

Cuando se habla de usuario de la información, se piensa en un espectro amplio de categorías, pues puede tratarse desde una persona hasta una organización y/o comunidad, en la que se halla un grupo de individuos que presenta(n) una carencia o un vacío de conocimiento que desea(n) superar, utilizando para ello información que le(s) posibilite producir nueva información y conocimiento en función de su vida personal y social. Es importante, además, distinguir entre usuario y lector, como lo hace Buonocore[35], de la siguiente forma: "[...] todo **lector** es, por ese solo hecho, un **usuario**, pero la inversa no siempre es exacta, pues a veces el usuario prescinde del servicio específico de la lectura para servirse de otros", ya que el lector, de acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española[36], es el que lee o tiene el hábito de leer, y usuario es la persona que tiene derecho a usar una cosa ajena, con cierta limitación. Por lo tanto se entiende que

> *[...] los usuarios de la información pueden acudir a las unidades de información en búsqueda de los documentos; pero, más que ser asistentes esporádicos, son sujetos activos, participativos y determinantes en el desempeño del sistema de información y de la calidad de los servicios que el sistema preste. En efecto, los usuarios consumen información, brindan información y producen información. Es por ello que se dice que interactúan con los componentes del sistema de información y con el ambiente en el cual funciona éste. Los usuarios se enfrentan a una realidad que les plantea problemas, y que (en el mejor de los casos) están en condiciones de resolver. Estos problemas pueden ser de tipo cognoscitivo, social, político, económico, cultural, sociológico, psicológico, recreativo, entre otros*[37].

Si bien la información está disponible en diversos lugares, y día a día somos más sus usuarios, los usuarios de las bibliotecas son considerados como aquellos individuos que hacen uso, frecuente o no, de las mismas, utilizan sus recursos y

---

[35] BUONOCORE, Domingo. Diccionario de bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía y materiales afines. Buenos Aires: Marymar, 1976; p. 420.
[36] REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la lengua española. 22 ed. [En línea] URL: http://buscon.rae.es/drael/ [Consulta: 2006-09-15].
[37] NARANJO VÉLEZ, Edilma, ÁLVAREZ ZAPATA, Didier. Desarrollo de habilidades informativas: una forma de animar a leer. Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 2003; p. 20.

servicios; acuden a ella en busca de información, conocimiento o recreación. Desde el punto de vista bibliotecológico, se definen diferentes tipos y categorías para identificarlos, lo cual permite orientar los estudios de usuarios y fortalecer, crear u orientar los servicios y programas de la unidad de información. Una tipología muy general los agrupa en usuarios reales (quienes asisten a la biblioteca), o potenciales (no asisten a la biblioteca pero lo pueden hacer al estar inmersos o considerados en la misión de la biblioteca), y dentro de los reales se encuentran los intermediarios. De acuerdo con el tipo de biblioteca se suelen agrupar y categorizar teniendo en cuenta características específicas de la población; por ejemplo en las bibliotecas públicas se considera, entre otras, su nivel de escolaridad y desempeño. Algunos de ellos son: estudiantes (de preescolar, básica primaria, secundaria y universitarios), profesores y comunidad en general (amas de casa, niños, jóvenes, adultos, adultos mayores, empleados, desempleados, entre otros).

Para el caso de las bibliotecas públicas de la ciudad de Medellín, los habitantes de las zonas de influencia de los Parques Biblioteca y de aquellas comunidades en las que existe algún servicio bibliotecario, se considerará como usuarios a todos los miembros de la comunidad. Conviene aclarar, sin embargo, que en el momento de estructurar un programa de formación de usuarios, cada biblioteca debe definir y conocer con detalle los grupos a los cuales se dirigirá mediante un ***estudio de usuarios*** que facilite perfilar sus características, necesidades e intereses particulares. Esto permitirá un mayor acercamiento a su comunidad, a sus usuarios y diseñar las estrategias que permitan contribuir al desarrollo de las competencias en información.

3.2. FORMACIÓN DE USUARIOS

Como producto de las reflexiones del Grupo de Investigación y los debates acerca del tema, ampliamente analizado en el libro *Evolución y tendencias de la formación de usuarios*, en el que se constató la existencia de programas de formación de usuarios en veinte países latinoamericanos, se concibe la formación de usuarios como

> *[...] un proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y conocimientos, encaminados a la transformación permanente del usuario a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información. Como proceso presenta una metodología propia, en la que se ofrece una serie de actividades de aprendizaje que requieren, de parte del formador, conocimientos de actividades pedagógicas que le den salida al proceso de enseñanza y aprendizaje. Se busca que el usuario adquiera y domine las competencias y habilidades que le permitan formular su necesidad de información, buscar, localizar, seleccionar, analizar, evaluar y usar*

la información para su posterior transformación y comunicación en forma significativa, así como estar en condiciones de hacer uso de los servicios de una unidad de información y participar, de ser posible, en la evaluación y planeación de los mismos[38].

La formación de usuarios como proceso debe brindarse por niveles que se estructuran y ofrecen de acuerdo con las categorías de usuarios, sus perfiles y sus intereses; además, el análisis de las condiciones y características de la unidad de información es fundamental para diseñar y planear el programa, lo que lleva finalmente, a establecer los niveles indicados para cada segmento poblacional, de tal manera que al final del proceso se cumpla con el objetivo final de contar con un usuario formado, es decir, que tenga las competencias suficientes para entender qué es la información y su proceso de producción, organización, recuperación, uso y transformación. A modo de ejemplo se sugiere consultar los cuatro niveles propuestos en el documento *Lineamientos y directrices para la formación de usuarios*[39], distribuidos así: 1) La información y su importancia, 2) Orientación o introducción a la biblioteca, 3) Instrucción, y 4) Uso y producción de información.

Lo anterior permite validar la importancia de que la formación de usuarios sea considerada como un programa sistemático de la biblioteca, acorde con el desarrollo de la sociedad de la información, y no como un servicio igual para todos los usuarios, o como una actividad más que se realiza de manera habitual. Este programa debe estructurarse y planificarse en función de las categorías de usuarios y sus necesidades de información y formación, propiciando el acceso democrático y global a la información y considerando los avances de las TIC, que actualmente permean casi todos los sectores de la sociedad. De esta manera, se avanza hacia un cambio de paradigma entre la concepción tradicional de la biblioteca y la de biblioteca virtual, donde se realiza la organización, difusión, acceso, uso y formación en línea, pero sin perder de vista que el propósito es lograr que los usuarios actúen de manera autónoma y estratégica, adaptándose a cualquier situación y contexto.

Finalmente, lo que las personas necesitan no es simplemente saber usar las unidades de información como tales, sino dominar las competencias para informarse y usar la información disponible en cualquier soporte y lugar, lo que implica conocer las fuentes y aplicar los procedimientos adecuados para obtener información; es decir, aprender a buscar y localizar información, pero además, comprender, usar y comunicar dicha información y generar conocimiento.

---

[38] NARANJO VÉLEZ, Edilma, RENDÓN GIRALDO, Nora Elena, GIRALDO ARREDONDO, Claudia María. Evolución y tendencias de la formación de usuarios. Op. Cit.; p. 48.

[39] NARANJO VÉLEZ, Edilma, RENDÓN GIRALDO, Nora Elena, GIRALDO ARREDONDO, Claudia. Lineamientos y directrices para la formación de usuarios de la información. Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 2006; p. 36-40.

Para algunos autores, a la enseñanza y el aprendizaje de las habilidades mencionadas en el párrafo anterior, se los denomina "alfabetización informacional", la cual precede a la formación de usuarios; para otros, simplemente es una extensión del proceso de formación de usuarios con énfasis en las fuentes relevantes para comunidades específicas, incluyendo las destrezas de investigación y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

3.3. ACERCA DE LA ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL - ALFIN

Aunque no es el propósito de esta investigación desarrollar una discusión epistemológica sobre las diferencias y semejanzas entre los conceptos de formación de *usuarios* y *alfabetización informacional*, se considera importante presentar un panorama general de la alfabetización informacional, ubicando los términos que rodean esta expresión para, finalmente, presentar las características que distinguen a una persona alfabetizada en información; resultado que debería ser producto de los profesionales de la información que se encargan de la formación de los usuarios, lo que llega a ser un tema clave de la academia y las bibliotecas, pues, ¿están preparados los bibliotecarios y bibliotecólogos en un 100% para alfabetizar en información y asumir este gran reto como se expone en la literatura?.

Igualmente se quiere destacar que, con la amplia difusión que se ha hecho a la ALFIN, se ha tratado de asignar gran importancia a la información y a su aplicación a partir de procesos de aprendizaje en varios escenarios, sin limitarlo al espacio de la biblioteca. Por otra parte se debe reiterar que cuando se habla de formación de usuarios en las unidades de información, no se puede perder de vista que el propósito es formar para el uso eficiente de la información y, por lo tanto, no se puede reducir a orientar en el uso de la unidad de información, o a instruir sobre el uso de herramientas bibliográficas.

Desde la década de los 70 aparece el concepto que hoy en día es denominado en inglés *Information Literacy* y en los países de habla hispana *Alfabetización Informacional (ALFIN)*, con términos relacionados y de diversas maneras como: *Alfabetización Informativa, Contemporary Literacy, Information Fluency, Document Skills, Media Literacy, Computer Literacy, Information Skills, Mâitrise de l'information (en francés)*, o también *Alfabetización en Información, Desarrollo de Habilidades Informativas*, entre otros, surgidos de la maduración de los conceptos dados en las prácticas bibliotecológicas y educativas. Se observa también que algunas personas, aún aquellas que no trabajan en el campo de la información, reducen la alfabetización informacional a la alfabetización digital, o a la alfabetización electrónica.

3.3.1. Origen

El origen del término se remonta a 1974, cuando Paul Zurkowski utilizó el término en un trabajo para la Comisión Nacional de Biblioteconomía y Documentación de Estados Unidos, describiendo el entorno de los servicios de información de Estados Unidos centrados en el sector privado. Este autor consideraba que la alfabetización informacional era un reto razonable para la nación, buscando con ello la transformación de los servicios de información tradicionales en entidades suministradoras de información para el sector privado y estableciendo la ALFIN como el uso eficaz de la información en el entorno laboral, empresarial y para la resolución de problemas específicos, considerando entonces alfabetizadas o "[...] competentes en información, las personas que se han formado en la aplicación de los recursos de información a su trabajo. Han adquirido las técnicas y las destrezas necesarias para la utilización de la amplia gama de herramientas documentales, además de fuentes primarias, en el planteamiento de soluciones informacionales a sus problemas"[40].

El uso del término, unas veces enfatizando y otras aumentando su área de aplicación e introduciendo el término en la literatura sobre bibliotecas, es retomado a lo largo de la historia por Burchinall (1976), Owens (1976), Garfield (1979), Taylor (1979) y Doyle (1994), entre otros autores citados por Flores de la Fuente[41], además de Naranjo, Rendón y Giraldo, y Bawden -ya citados-, quienes también presentan una síntesis muy completa de la evolución del concepto. No es el interés en este apartado incurrir en detalles acerca de la historia, sino más bien analizar las características o las competencias de los usuarios alfabetizados en información a partir de algunos conceptos de la ALFIN que nos permitan diferenciar el proceso del uso de la información en general, sin limitarlo a un espacio físico llamado biblioteca.

Originalmente el término "alfabetización funcional" se introdujo por la UNESCO en 1986 para denotar la habilidad intencionada de contribuir al bien común: [42]

> *Una persona se considera alfabetizada cuando en su vida cotidiana puede leer y escribir, comprendiendo una oración corta y sencilla [...]. La alfabetización funcional se refiere a aquellas personas que pueden realizar todas las actividades necesarias para el funcionamiento eficaz de su grupo y comunidad, y que además les permite continuar usando la lectura, la escritura y el cálculo para su propio desarrollo y el de su comunidad.*

---

[40] BAWDEN, David. Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. En: Anales de Documentación. España. No. 5 (2002); p. 361-408.
[41] FLORES DE LA FUENTE, María Lourdes. Alfabetización informacional y gestión del conocimiento. En: Revista AIBDA. Vol. 26, no. 2 (2005); p. 1-37.
[42] UNESCO. Revised recommendations concerning the international standardization of educational statistics, UNESCO's standard-setting instruments, V3 B4, UNESCO : Paris, 1986. Citado por: BAWDEN, David. Op. Cit.; p. 366.

La definición del término por parte de la ALA, en 1989, afirma :[43]

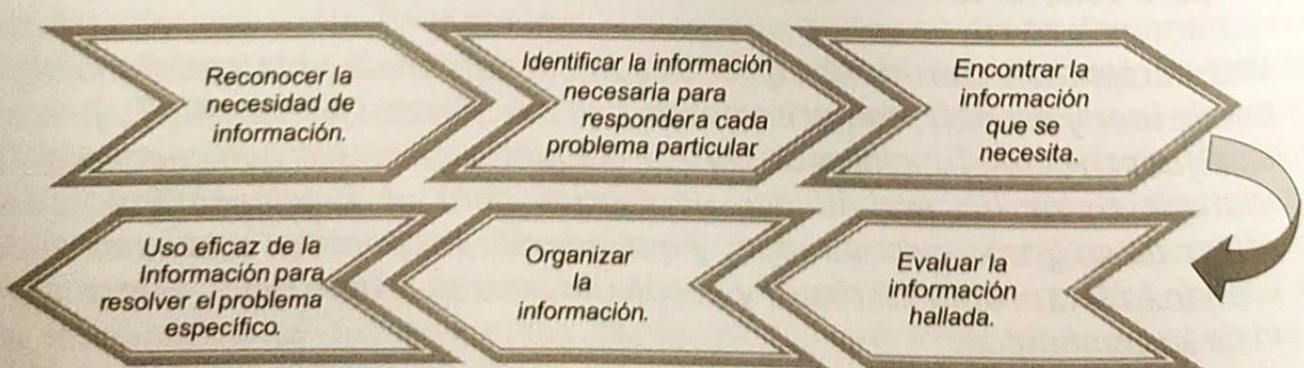
> *[...] para ser competente respecto a la información un individuo debe reconocer cuándo es ésta necesaria, y tener la capacidad de localizar, evaluar y usar de forma efectiva la información que se requiere [...]. La gente preparada en este aspecto es, finalmente, la que ha aprendido a aprender. Saben cómo aprender porque saben cómo se organiza la información, cómo encontrarla, y cómo usarla de forma que otros puedan aprender de ellos.*

Durante las décadas de 1980 y 1990 -y hasta la fecha- continúan los trabajos acerca del tema, y en 1989, la American Association of School Librarians (AASL) y la Association of College and Research Libraries (AACRL), divisiones de la ALA, aprobaron los primeros estándares;

> *[...] adoptando una visión de la ALFIN firmemente basada en el aspecto educativo, y concretamente en un aprendizaje permanente. Lo que se exige no es un nuevo programa de estudios sino, más bien, una reestructuración del proceso de aprendizaje basado en las fuentes de información disponibles, para que las personas lo utilicen ya de forma permanente en el aprendizaje y la resolución de problemas. [Este proceso] no sólo debería potenciar en los estudiantes las destrezas de pensamiento crítico, sino que debería también capacitarlos para un aprendizaje permanente y para la consecución eficaz de sus responsabilidades profesionales y civiles*[44].

Conocimientos y habilidades. Así pues, es necesario fortalecer competencias en los usuarios y cumplir con lo que contempla la ALA frente al término, expresado en el gráfico n° 8:

Gráfico 8. Conocimientos, habilidades y destrezas para acceder a la información

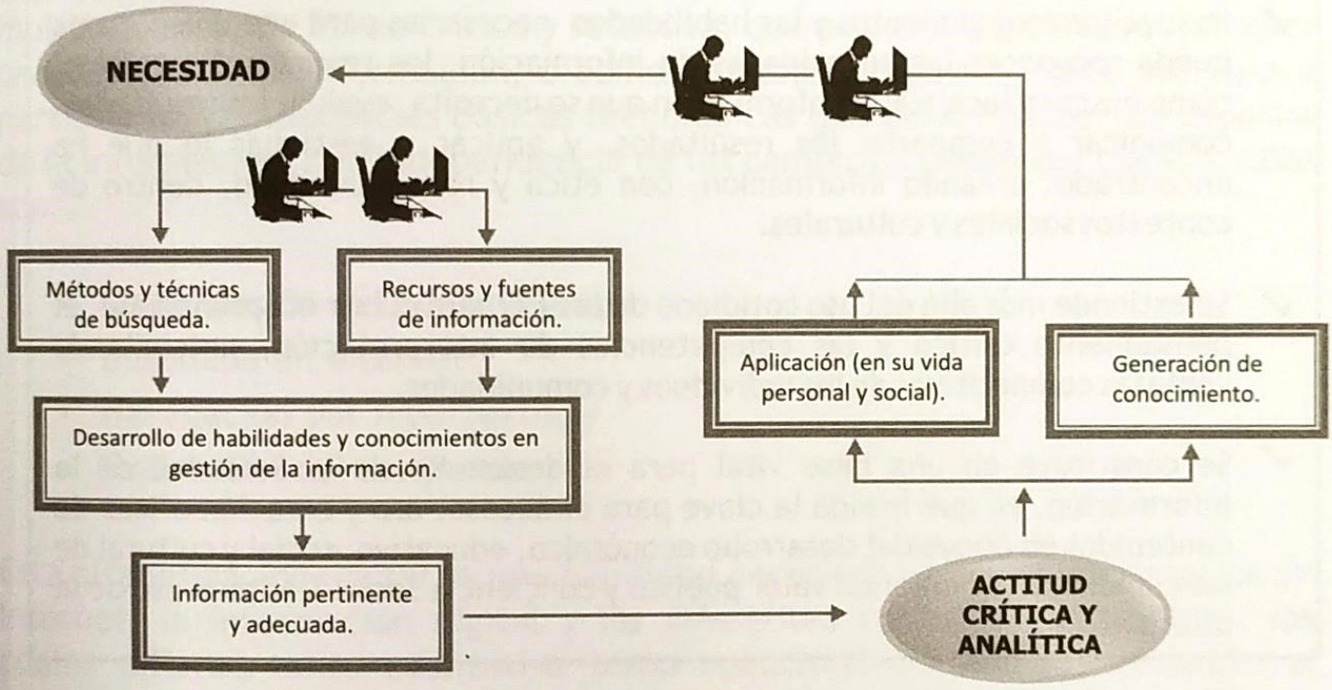


[43] ALA. Final Report, American Library Association Presidential Commission on Information Literacy, Chicago IL [reprinted in full in Coping with information illiteracy: bibliographic instruction for the information age, GE Mensching and TB Mensching (eds.), Pieran Press, Ann Arbor MI, 1989; p. 156-171. Citado por: BAWDEN, David. Op. Cit.; p. 380.

[44] BAWDEN, David. Op. Cit.; p. 379-380.

Los especialistas coinciden en que así se hayan dado diferentes connotaciones a esta nueva "forma de formar", lo esencial al hacer referencia a una persona alfabetizada en información, es reconocer las condiciones que posee para identificar, en primer lugar, su necesidad de información; conocer y dominar los métodos y las estrategias de búsqueda y recuperación de la información utilizando las TIC; adquirir el control sobre los recursos y fuentes de información al desarrollar sus habilidades y conocimientos en la gestión de la información; reconocer la información pertinente y adecuada para la necesidad detectada, transformarla en conocimiento y herramienta para la toma de decisiones; es decir, que finalmente adquiere una actitud crítica, analítica y reflexiva, indispensable para la investigación, la aplicación (en su vida personal y social), y la generación de conocimiento, lo que también se pretende con la formación de usuarios de la información ver gráfico n° 9

Gráfico 9. Proceso de formación en el uso de la información



En este sentido, algunos autores consideran la ALFIN como un conjunto de destrezas en niveles, que van desde el uso de herramientas de información sencillas como el catálogo de la biblioteca hasta la variedad de redes de información, evaluando y reorganizando la información mientras que otros, de manera más acertada, hacen alusión a lo que reconoceremos como competencias o características, que se encuentran más en función del desarrollo cognitivo con respecto a la información, partiendo de reconocer la necesidad de información, formular preguntas pertinentes basadas en esa necesidad, desarrollar las estrategias de búsqueda y acceder a las fuentes de información.

Son diversas las definiciones que se han formulado sobre alfabetización informacional, pero por su brevedad y sencillez, se destaca la de Webber y Johnston (2003)[45], que consideran que la ALFIN "consiste en adoptar una conducta adecuada ante los problemas de información, con el fin de identificar, a través de cualquier canal o medio, una información apropiada a las necesidades de información, que desemboque en el uso sabio y ético de la información en la sociedad".

Otra definición igualmente sencilla y concreta de ALFIN, es la dada por CILIP (Colegio Británico de Bibliotecarios y Profesionales de la Información), cuando dicen que "la Alfabetización Informacional es saber **cuándo** y **por qué** necesitas información, **dónde** encontrarla, y **cómo** evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera **ética**"[46] .

Así pues, las definiciones anteriores nos llevan a considerar que la ALFIN:

- ✓ Incluye los conocimientos y las habilidades necesarias para que una persona pueda reconocer las necesidades de información, los recursos disponibles, cómo buscar y localizar la información que se necesita, evaluar los resultados, comunicar y compartir los resultados, y aplicar y gestionar lo que ha encontrado, creando información, con ética y responsabilidad, dentro de contextos sociales y culturales.
- ✓ Se extiende más allá del uso cotidiano de las TIC para cubrir el aprendizaje, el pensamiento crítico y las competencias de interpretación, potenciando ventajas competitivas de los individuos y comunidades.
- ✓ Se constituye en una base vital para el desarrollo de la Sociedad de la Información, ya que brinda la clave para el acceso, uso y creación eficaz de contenidos en apoyo del desarrollo económico, educativo, social y cultural de las comunidades, creando valor público y conciencia social frente al uso de la información.

No se trata en este momento de establecer una línea divisoria entre formación de usuarios y ALFIN, sino de dejar enunciados puntos significativos para futuras discusiones desde el punto de vista epistemológico, así como desde el proceso de planificación, el desarrollo de habilidades cognitivas, la finalidad del proceso y el aprendizaje a lo largo de la vida, que contextualicen y permitan que las unidades de información se planteen "cómo integrar el concepto de ALFIN y cómo aplicarlo, para que cuando el usuario acceda a la información aproveche [al máximo] las herramientas que se le presenten, incorpore los cambios tecnológicos, valore y use la información, adquiera un pensamiento crítico, y en particular para que se cumpla la premisa del aprendizaje activo a lo

45 Citados por BENITO MORALES, Felix. Op. Cit.

46 ABELL, Ángela ... [et al.]. Alfabetización en información: la definición de CILIP (UK). [En línea] URL: http://www.um.es/gtiweb/jgomez/doctorado/AlfinCILIP.doc [Consulta: 2006-11-20]

largo de la vida"[47]. De igual manera es conveniente analizar si es posible integrar el concepto de formación de usuarios de la información al quehacer de la ALFIN desde los bibliotecólogos como facilitadores de la información y posibilitadores de la formación de ciudadanos, sin limitarse al uso de la tecnología y pretender que todos los usuarios, sin distinción, sean auténticamente competentes en el mundo digital.

A propósito de la Declaración de Alejandría incluyó el acceso al mundo digital e informacional como un derecho humano al señalar que "la alfabetización informacional se encuentra en el corazón mismo del aprendizaje a lo largo de la vida. Capacita a la gente de toda clase y condición para buscar, evaluar, utilizar y crear información eficazmente para conseguir sus metas personales, sociales, ocupacionales y educativas. Constituye un derecho humano básico en el mundo digital y promueve la inclusión social de todas las naciones"[48]; apreciación que debe analizarse a la luz de la llamada **alfabetización digital,** referida a las habilidades necesarias para el manejo de los recursos tecnológicos y a la capacidad para comprender y usar el lenguaje que conforman los documentos multimediales, de forma crítica y reflexiva, que permita a un usuario resolver una necesidad de información; o como lo plantea Gilster[49], debe ser vista a partir de las competencias básicas tecnológicas que deben poseer los usuarios de la información, con independencia de los cambios a través del tiempo. Ellas son:

- Construcción del conocimiento
- Búsqueda en internet
- Navegación por hipertexto, y
- Evaluación del contenido

Esta alfabetización digital es una habilidad necesaria para evaluar recursos en Internet, la información digital y los diferentes formatos electrónicos, los cuales difieren tanto cualitativa como cuantitativamente con respecto al material impreso. Cobra importancia en la medida en que "la información se presenta en medios alternativos y se examine de forma interactiva, enlaza perdurabilidad y novedad [...] y vuelve a capturar la expresividad de las culturas orales"[50].

---

[47] MONFASANI, Rosa Emma, CURZEL, MARCELA FABIANA. Usuarios de la información : formación y desafíos. Buenos Aires: Alfagrama, 2006. p. 162.

[48] DECLARACIÓN DE ALEJANDRÍA sobre la alfabetización informacional y el aprendizaje a lo largo de la vida [En línea]. URL: http://www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-es.html [Consulta: 2006-11-20]

[49] GILSTER, P. Digital literacy. New York: Wiley. 1997. Citado por: FLORES DE LA FUENTE, María Lourdes. Alfabetización informacional y gestión del conocimiento. En: Revista AIBDA. Vol. 26, no. 2 (2005); p. 22-23.

[50] FLORES DE LA FUENTE, María Lourdes. Alfabetización informacional y gestión del conocimiento. En: Revista AIBDA. Vol. 26, no. 2 (2005); p. 24.

Por consiguiente, es factible considerar la alfabetización digital en la formación de los usuarios, o como se dice en este apartado, en la alfabetización informacional, puesto que es necesario que éstos desarrollen algunas habilidades para lograr un usuario alfabetizado. Algunas de estas habilidades están relacionadas con la lectura, redacción, comunicación oral, aprendizaje en línea, manejo básico del computador; bases de datos, correo electrónico, OPAC's, entre otras, que le permiten al individuo acceder, usar, evaluar, compartir y producir información con ayuda de las herramientas tecnológicas, puesto que con los elementos cognoscitivos relacionados con la comprensión del proceso de búsqueda, recuperación y uso de la información, junto con el dominio de las TIC, se contribuye a la formación de los individuos a partir de sus intereses, necesidades y aptitudes, buscando la valoración del conocimiento y apropiación de los recursos, de acuerdo con las condiciones socioculturales, académicas y geográficas, en función de la formación del sujeto como persona y ser social.

3.3.2. Normas sobre Alfabetización Informacional

La ALFIN supone una serie de aptitudes, habilidades y competencias para llevar a cabo la tarea de formarse y producir información. Algunas instituciones han dirigido sus esfuerzos a definir una serie de principios generales, criterios, normas o estándares que permiten identificar a una persona alfabetizada en información. Dentro de estos trabajos se destacan los siguientes:

Los estándares elaborados por la AASL (Asociación Americana de Bibliotecarios Escolares), 1998[51], que establece tres categorías y dentro de cada una, criterios con algunos indicadores del dominio de cada competencia para su valoración.

En este mismo sentido está configurado *El marco para la alfabetización informacional en Australia y Nueva Zelanda*[52] , que en su segunda edición de 2004, parte de una declaración de principios generales y señala seis criterios que permiten identificar a una persona alfabetizada en información, indicando además los resultados de aprendizaje que debe obtener y las actividades concretas para lograrlos.

[51] AASL/ALA, AECT Information Power: Building Partnerships for Learning. Chicago: ALA. 1998. Citado por: GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A., BENITO MORALES, Félix. De la formación de usuarios a la alfabetización informacional. Propuestas para enseñar las habilidades de información. [En línea] URL: http://www.um.es/gtiweb/jgomez/publicaciones/alfabinforzaragoza2.PDF [Consulta: 2005-12-02]

[52] EL MARCO PARA LA ALFABETIZACIÓN informacional en Australia y Nueva Zelanda. Principios, normas y práctica. [En línea]. URL: http://eprints.rclis.org/archive/00003139/01/73a4.pdf [Consulta: 2007-04-06]

En México, durante el Tercer Encuentro sobre Desarrollo de Habilidades Informativas (DHI), realizado en el 2002, se establecieron las *Normas sobre competencias informativas en estudiantes universitarios*, con el fin de evaluar los programas de educación de usuarios de las universidades mexicanas, estableciendo las habilidades y actitudes requeridas por los estudiantes para manejar efectivamente la información.

Las normas presentadas por la Association of Collage and Research Libraries / American Library Association (ACRL/ALA) de Estados Unidos.

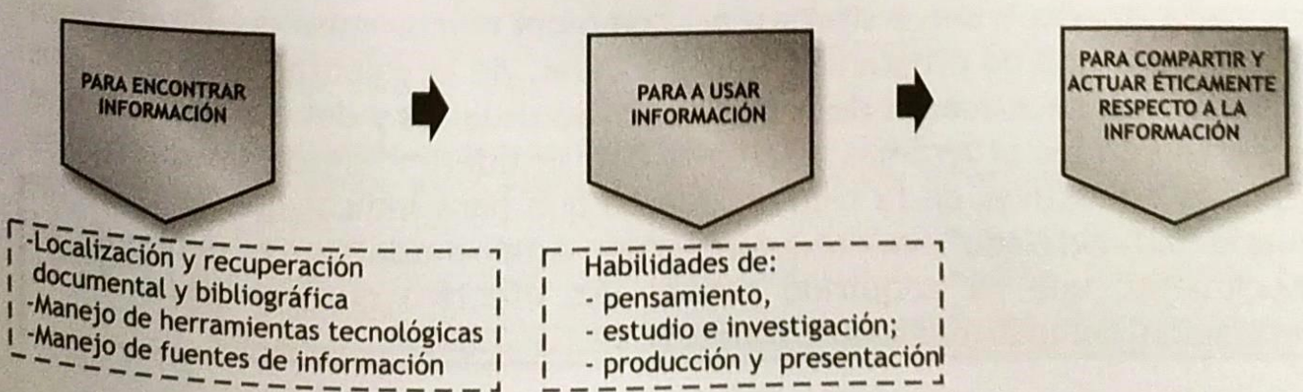
Para promover la cooperación internacional entre todo tipo de bibliotecas y desarrollar programas relacionados con la ALFIN, la IFLA también ha presentado sus normas de alfabetización informacional, indicando que se requieren tres aspectos básicos interrelacionados (acceso, evaluación y uso) para que los usuarios puedan constituirse "en aprendedores efectivos" de la información.

3.3.3. Aspectos en los cuales se deben desarrollar competencias informacionales

El análisis de estos trabajos permite decir que la formación de usuarios de la información se refleja en la alfabetización informacional; así pues, teniendo en cuenta el contexto específico de las bibliotecas públicas y populares de la ciudad de Medellín, y de acuerdo con el estudio socio-demográfico realizado para esta investigación y las anteriores que ha desarrollado el Grupo de Investigación, se pueden apreciar en el gráfico nº 10 las competencias y características esperadas de este tipo de usuarios en particular, y que se deben desarrollar en caso de que se fuera a utilizar esta expresión dentro del modelo que se presenta como resultado de esta investigación.

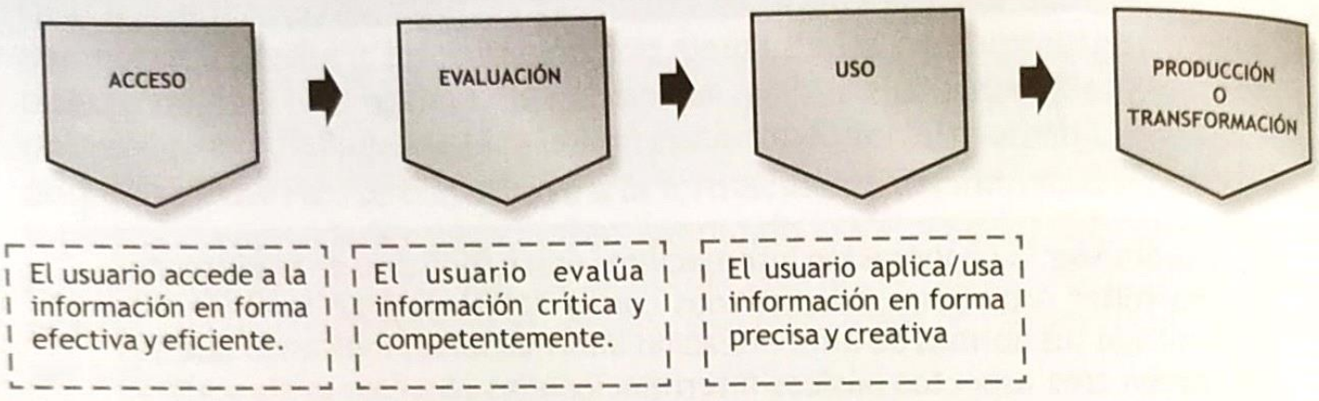
En primer lugar, la alfabetización informacional, de acuerdo con los estándares de la AASL, engloba tres tipos de conocimientos y habilidades:

Gráfico 10. Competencias y características para desarrollar en el usuario



De manera similar, las normas de alfabetización informacional de la IFLA, basadas en experiencias y contribuciones internacionales, indican los siguientes aspectos básicos que, interrelacionados, permiten a los usuarios constituirse en aprendices efectivos de la información:

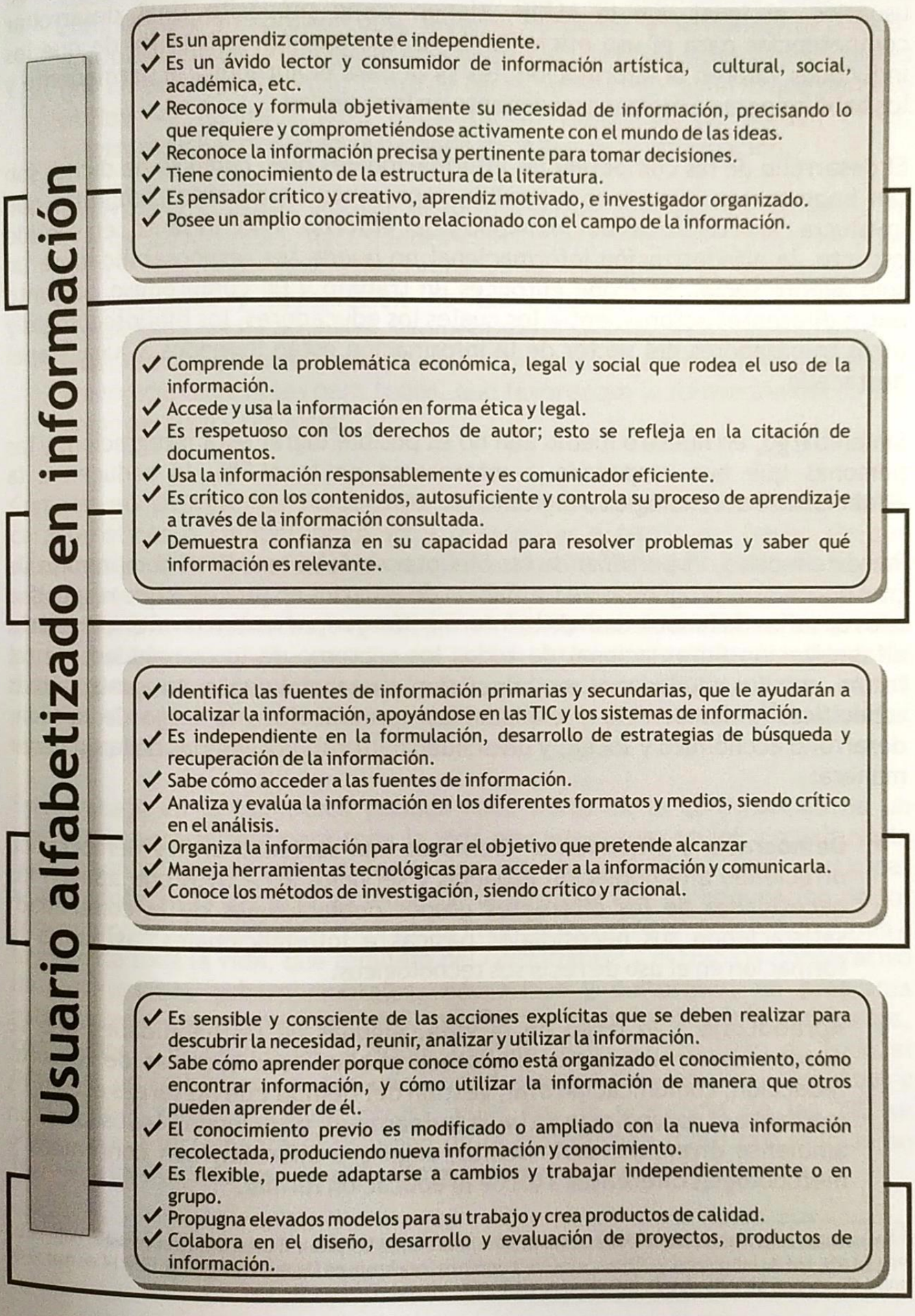
Gráfico 11. Competencias de los aprendices de la información



Las competencias enunciadas conforman un ideal altamente ambicioso, que no llenan a muchos profesionales de la información. Pero esto no constituye motivo para no emprender un aprendizaje, máxime hoy en día, cuando con el desarrollo de la ciencia y la tecnología, es posible impulsar la apropiación de procesos y principios generalizados para la búsqueda, selección y uso del contenido de las fuentes de información. Se debe procurar la integración de habilidades, de tal forma que la persona pueda apropiarse de un lenguaje adecuado a las diversas situaciones sociales que le corresponda vivir, y fortalecer su capacidad de pensar, crear e interrogar; reunir información adecuada en el momento adecuado, opinar críticamente y tomar decisiones inteligentes en su entorno social.

Precisamente al analizar los aspectos presentados por las fuentes referidas, es posible encontrar similitudes y diferencias que permiten seleccionar las más pertinentes para el contexto objeto de estudio. Por esto, dadas las características culturales, sociales, educativas, económicas y demográficas de las comunidades o barrios de las zonas de influencia de los Parques Biblioteca de la ciudad de Medellín, puede decirse que para lograr un "usuario alfabetizado" es necesario que se dé un proceso cooperado encaminado a la formación de los usuarios, lo cual requiere de la voluntad y el acompañamiento de los bibliotecarios, de las instituciones educativas (de básica primaria, básica secundaria, media y universitaria), así como del compromiso del Estado para sostener este tipo de programas, y lo principal, de la voluntad individual, los intereses y las necesidades de cada uno de los usuarios y del compromiso que adquieran con los programas y talleres que se lideren desde las diferentes instancias educativas de la ciudad, puesto que para indicar que se tiene un "usuario alfabetizado" se requiere que éste produzca y publique el conocimiento que ha adquirido con el uso efectivo que ha hecho de la información, como lo muestra el gráfico nº 12.

Gráfico12. Características del usuario alfabetizado en información



3.4. APLICACIÓN DE LA ALFIN EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Como se desprende de los párrafos anteriores, los programas de formación de usuarios, al igual que la ALFIN, tienen como propósito final desarrollar competencias para el uso eficiente de la información, con el fin de que los individuos valoren la información, les sirva para el aprendizaje permanente y los habilite para participar activamente en la sociedad.

El desarrollo de las competencias informacionales que, como se ha dicho, son tan importantes como leer y escribir, representa un proceso complejo, que involucra características del individuo y del entorno, y por lo tanto, en sentido estricto, la alfabetización informacional no puede ser responsabilidad de un solo agente social. Se exige entonces un trabajo y un compromiso conjunto entre diferentes actores, entre los cuales los educadores, los bibliotecólogos y otros trabajadores del sector de la información están llamados a jugar papel destacado.

Sin embargo, en nuestro medio aún no es posible lograr esta integración, y las personas que han empezado a interesarse en la ALFIN, la reducen a la alfabetización tecnológica o digital.

Por este motivo, el personal de las bibliotecas debe asumir el compromiso de transformar sus programas de formación de usuarios en procesos que respondan a los desafíos de la sociedad de la información y representen un avance hacia la alfabetización informacional de todos los sectores de la comunidad, de tal forma que los ciudadanos se beneficien sustancialmente en cuatro áreas específicas[53]: democracia y ciudadanía, aprendizaje a lo largo de la vida, desarrollo económico y social, y diversidad cultural, entendidas de la siguiente manera:

- **Democracia y ciudadanía.** Promover una sociedad civil y democrática ofreciendo a la población espacios y servicios atractivos que apoyen las necesidades de los diferentes grupos poblacionales de la comunidad, satisfaciendo sus necesidades básicas e informacionales, así como la formación en el uso de recursos tecnológicos.

- **Aprendizaje a lo largo de la vida.** Algunas de las habilidades que se pueden desarrollar en la biblioteca pública son: técnicas de lectura, redacción, comunicación oral, gestión del tiempo y de las tareas escolares mediante el aprendizaje en línea (e-learning), ofreciendo a los usuarios un ambiente divertido, estimulante, seguro e informal, con contenidos y metodologías diferentes a los de la educación formal.

53 Acordadas en el Manifiesto de Oeiras, Plan de trabajo de PULMAN para e-Europe, conferencia sobre política de PULMAN, red de bibliotecas públicas, museos y archivos, celebrada en Oeiras, Portugal, el 13 y 14 de marzo de 2003. Citada por: MONFASANI, Rosa Emma, CURZEL, Marcela Fabiana. Op. Cit.

- **Desarrollo económico y social.** La alfabetización, más que limitarse a permitir que las personas sean funcionales y productivas en una comunidad, debe procurar la integración de habilidades tales como comprensión y expresión oral, lectura, escritura, y pensamiento crítico, apropiándose de un lenguaje adecuado a las diversas situaciones sociales que les corresponda vivir. El uso de las TIC es una oportunidad que permite utilizar el lenguaje para aumentar la capacidad de pensar, crear, interrogar y participar en la llamada sociedad de la información.

- **Diversidad cultural.** Apoyar la formación de los usuarios teniendo en cuenta sus intereses, necesidades y aptitudes particulares, y la diversidad étnica, cultural, lingüística y religiosa, buscando la valoración del conocimiento y apropiación de los recursos, de acuerdo con las condiciones socioculturales, y fomentado el sentido de la comunidad local y la creación de una "Memoria de la Comunidad" con recursos digitales y analógicos accesibles para todos, que favorezcan la formación del sujeto como persona y ser social.

Como se puede observar no se trata simplemente de presentar una serie de características o competencias para desarrollar a partir del hecho de que muchos usuarios en la actualidad conocen y usan las TIC (como internet, el chat o el correo electrónico), pero que realmente desconocen la forma de acceder y utilizar la información. Lo importante en el aspecto tecnológico es que las personas estén en condiciones de usar las herramientas tecnológicas (bases de datos, programas básicos, redes de información, OPAC's, entre otros) comprendiendo la importancia de estas habilidades para el desarrollo social al usar, compartir y producir información.

Este trabajo en la biblioteca pública hace parte de la construcción de un modelo de *aprendizaje* para toda la vida en cada sujeto social; constituye la base para la preparación o formación de los individuos para participar activamente en la llamada sociedad de la información. La adquisición de los conocimientos, habilidades, competencias y destrezas es un proceso continuo a lo largo de toda la vida, que requiere del compromiso y el trabajo cooperativo de instituciones gubernamentales, educativas y culturales; un programa estructurado que permita a corto, mediano y largo plazo definir recursos, contenidos y metodologías, y sobre todo el esfuerzo conjunto de todo el personal de la biblioteca y la comunidad (líderes comunitarios, docentes y funcionarios públicos, entre otros), pues con la presencia de las TIC se diversifica e incrementa el volumen de la información, pero por sí solas no forman a los ciudadanos y usuarios de la información y el conocimiento.

Capítulo 4

EXPERIENCIAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y POPULARES

4. EXPERIENCIAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y POPULARES

Al abordar el tema del rol de las bibliotecas en la sociedad, los usuarios de la información son considerados como uno de los ejes fundamentales, y se afirma que son la razón de ser de los sistemas de información, pero infortunadamente no siempre se les ha reconocido como sujetos activos del proceso de transferencia de información, el cual debe estar centrado en el usuario; y la biblioteca, como uno de los agentes que intervienen en el proceso, actúa como mediadora entre la información y el usuario para que haya un aprovechamiento efectivo de la misma.

Por otra parte puede afirmarse que la sola oferta de información no asegura la demanda efectiva de servicios, por lo que es necesario además, que se establezcan mecanismos para asegurar el acceso y la disponibilidad, así como la organización de servicios adecuados a las necesidades, pero muy especialmente se requiere "de una mayor estimulación de los usuarios, a través de la formación que se imparte desde la biblioteca, para que éstos construyan su propio conocimiento"[54].

En Colombia, al igual que en otros países de América Latina, a partir de 1970 empieza a darse un gran impulso a los programas de formación de usuarios en las bibliotecas, pero enfocados principalmente en las bibliotecas de instituciones de educación superior; impulsados -en gran parte- por el llamado de organismos internacionales como el PGI y UNISIST sobre la necesidad de mejorar las infraestructuras científicas y tecnológicas de los países, y elevar el nivel de uso de los recursos informativos, en una época en que se desconocía el papel que juega la biblioteca pública para el logro de este propósito, ya que se miraba solo como un sitio para hacer tareas escolares.

Estos programas se fortalecieron en Colombia en la década siguiente con el apoyo del Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior -ICFES-, organismo que creó el programa de entrenamiento de usuarios. A partir de entonces surgieron experiencias interesantes en varias universidades, que llevaron a reconsiderar el papel del usuario como elemento básico de los sistemas bibliotecarios, así como el rol que debe asumir el personal de las bibliotecas como educador.

Las bibliotecas públicas no siguieron esta misma dinámica y las experiencias de formación de usuarios en este tipo de unidad de información no son muy representativas. Para la estructuración de MOFUS se consideró de gran

[54] MONFASANI, Rosa Emma, CURZEL, Marcela Fabiana. Op. Cit.; p. 27.

importancia conocer la trayectoria y las experiencias que tanto las bibliotecas públicas como las populares de la ciudad han tenido en este campo.

Con este propósito se diseñó un cuestionario que se aplicó a las 56 bibliotecas identificadas en los sectores público, privado y popular, con el fin de determinar las principales características de los programas, su antigüedad, grupos de usuarios atendidos, contenidos, metodologías y aspectos relacionados con la planeación, difusión y evaluación de los programas impartidos.

Se obtuvo respuesta de 43 bibliotecas, que representan un 76,7% del total, lo que se considera como un porcentaje significativo para un primer acercamiento a la trayectoria de la formación de usuarios que tienen las bibliotecas públicas y populares de la ciudad de Medellín. A continuación, se presenta una síntesis de los resultados que justifican el diseño y la aplicación de MOFUS.

4.1. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LAS BIBLIOTECAS

La ciudad de Medellín, dividida geográficamente en seis zonas, posee la mayor concentración de bibliotecas públicas y populares en la zona Noroccidental, con el 34,9%, caracterizada históricamente por la presencia de organizaciones sociales y comunitarias, seguida de la zona Nororiental, donde está ubicado el 23,3% del total. Ver gráfico nº 13.

Gráfico 13. Zonas donde se encuentran ubicadas las bibliotecas públicas de Medellín

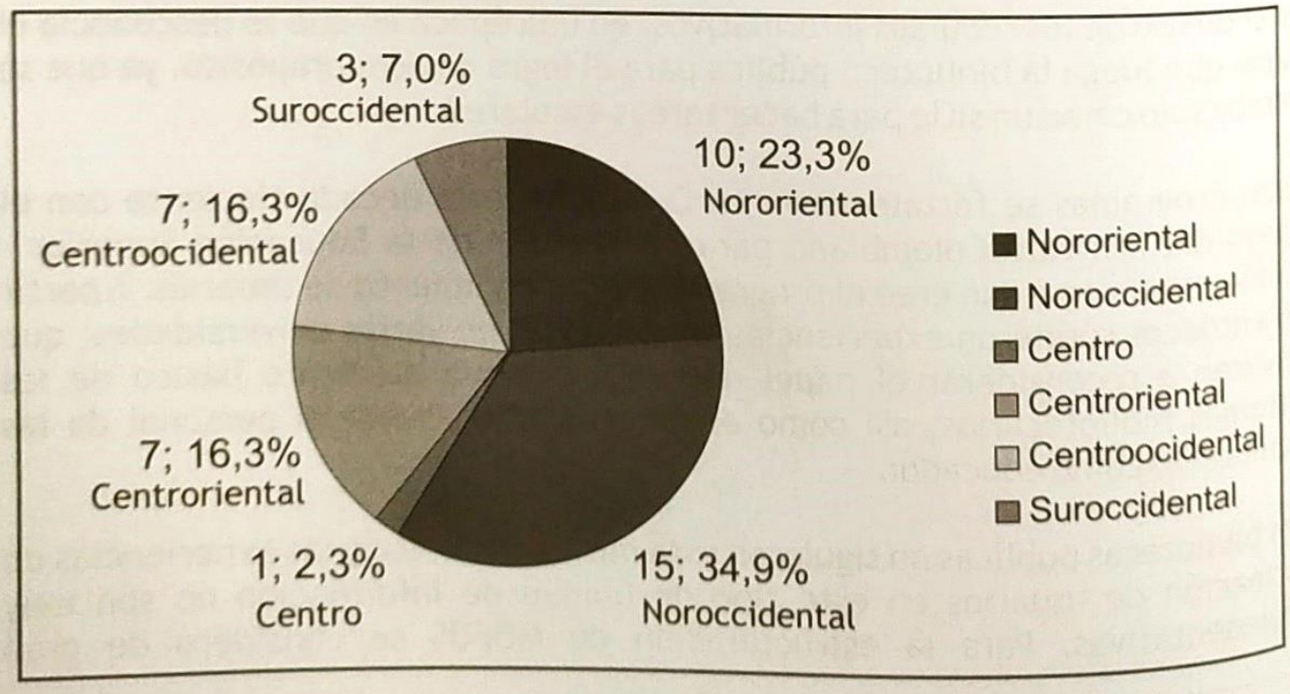


Tabla1. Sector al que pertenece la biblioteca

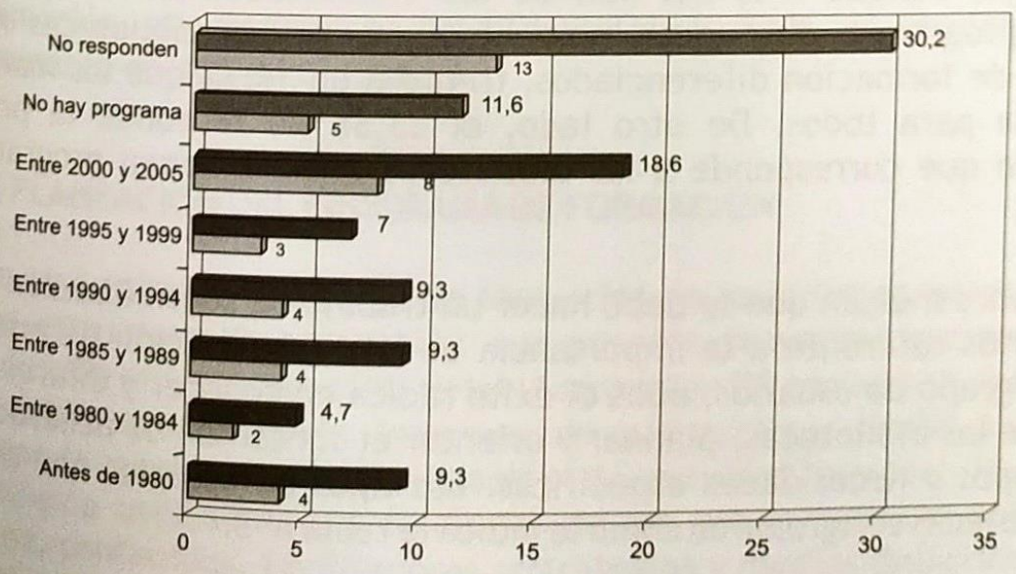
SECTOR	TOTAL	
	Frec.	%
Carácter popular	21	48,8
Público	14	32,6
Privado	8	18,6
Total	**43**	**100**

En la tabla 1 se observa que el 48,8% de las bibliotecas encuestadas son de carácter popular, frente a un 32,6% que pertenece al sector público; mientras que el sector privado está representado por un 18,6% correspondiente a las que pertenecen a las cajas de compensación familiar (Comfama y Comfenalco).

Un aspecto que orienta la historia y el origen de los programas de formación de usuarios en la ciudad, es el relacionado con la pregunta Indique en que año inició los programas de formación (ver gráfico nº 14). Infortunadamente el 30,2% de los encuestados (13 bibliotecas) no aportó esta información y el 11,6% manifestó no tener programa, lo que evidencia un desconocimiento considerable frente a los temas siguientes de la encuesta. Esta abstención estuvo representada así: bibliotecas públicas 9,3% (4), bibliotecas privadas 4,7% (2) y bibliotecas populares 16,3% (7).

Se observa que el 9,3% de las bibliotecas iniciaron sus programas antes de 1980, cifra que se duplicó entre 2000 y 2005, cuando el 18,6% de las bibliotecas iniciaron actividades en este sentido; esto indica una preocupación reciente por la formación de usuarios en las bibliotecas públicas de la ciudad.

Gráfico 14. Año de inicio de los programas de formación de usuarios



4.2. USUARIOS

La formación de usuarios debe ajustarse a las características y necesidades de estos usuarios y por ello es importante conocer a qué tipo de usuario y con qué enfoque se vienen realizando dichos programas en las bibliotecas públicas y populares de Medellín, en el sentido de tomar conciencia de planearlos pensando en las diferencias de los grupos. Se encontró que, efectivamente, un porcentaje representativo (el 81%), considera que la formación de usuarios sí debe ser diferente para cada grupo poblacional, frente al 19% que afirma que no se requieren programas de formación de usuarios diferentes, argumentando razones como las que se presentan

Tabla 2. Razones para ofrecer programas específicos de formación de acuerdo con las características de los usuarios

	CATEGORÍA	TOTAL	
		Frec.	%
SÍ debe ser Diferente	Las categorías de usuarios los hacen diferentes	19	54,3
	Diferentes intereses, necesidades y motivos	10	28,6
	Edad	9	25,7
	Estrato social del usuario	3	8,6
	Nivel educativo	2	5,7
	Nivel de comprensión	2	5,7
NO debe ser diferente	La información es igual para todos	5	62,5
	Los usuarios tienen las mismas ideas	1	12,5
	Los objetivos son iguales para todos	1	12,5
	Muchos no saben leer	1	12,5
	La información es la misma y la metodología cambia según categoría	1	12,5

Sin embargo, aunque más del 80% de los encuestados afirmó que deben ofrecerse programas diferentes, solo el 60,5% de las bibliotecas maneja programas de formación diferenciados, frente a un 16,3% que los maneja de igual forma para todos. De otro lado, el 23,3% no responde la pregunta infiriéndose que corresponde a las bibliotecas que no tienen programas de formación.

Los resultados indican que se debe hacer un trabajo de sensibilización con los bibliotecarios referente a la importancia de la diferenciación de programas para cada grupo de usuarios, pues el éxito radica en conocer y diferenciar los usuarios de las bibliotecas, planear y orientar el contenido de acuerdo con el perfil, grupos y necesidades específicas. Los tipos de usuarios que atienden estas bibliotecas se agruparon como lo indica la tabla nº 3.

Tabla 3. Categorías de usuarios

CATEGORÍAS DE USUARIOS		TOTAL	
		Frec.	%
Estudiantes	De educación básica primaria y secundaria	20	46,5
	Preescolar	3	7,0
	Universitarios	3	7,0
	Grupos de colegio	2	4,7
Profesores		3	7,0
Comunidad en general	Niños	36	83,7
	Jóvenes	31	72,1
	Adultos	28	65,1
	Padres de familia	5	11,6
	Adultos mayores	4	9,3
	Alfabetizadores	3	7,0
	Empleados	1	2,3
	Otros usuarios	5	11,6
	No responden	7	16,3

Dentro de la categoría estudiantes, se destacan los de educación básica primaria y básica secundaria, con un 46,5%. Existe un porcentaje de 7,0%, que corresponde al nivel preescolar, y se cita una categoría donde se agrupan estudiantes que acuden en grupos a las biblioteca pero que no aparecen discriminados por nivel escolar.

Si se analizan los porcentajes que aparecen bajo la categoría comunidad en general, el mayor corresponde a los niños con un 83,7%, seguido de jóvenes y adultos con 72,1% y 65,1% respectivamente. El 11,6% lo representan otros usuarios, como padres de familia, grupos comunitarios, grupos culturales y limitados visuales; los alfabetizadores con el 7% y los adultos mayores con 9,3% hacen el otro tanto de la población a la que están dirigidos los programas de formación. Es importante resaltar que la categoría comunidad en general, es la que contiene el mayor número de personas a quienes se dirigen los programas de formación de usuarios, aspecto notable dado el carácter popular predominante en las bibliotecas.

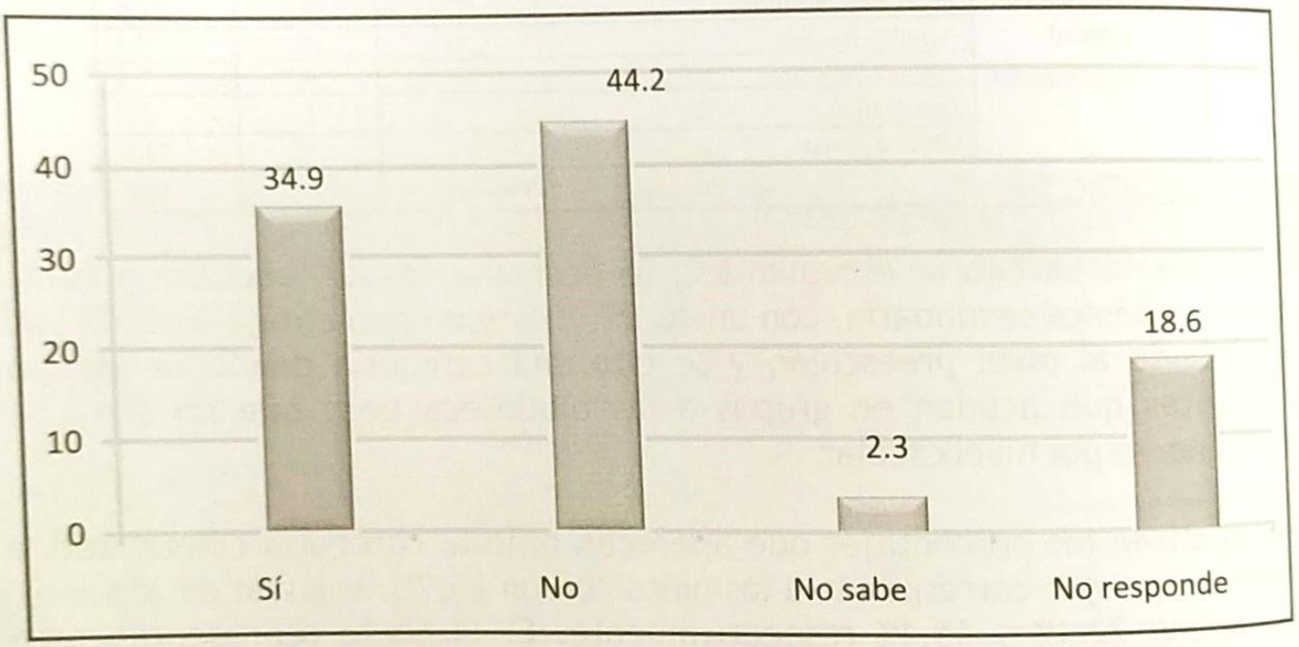
4.3. PLANEACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN

Para llevar a cabo un programa de formación de usuarios es necesario contar con una estructura de planeación que permita proyectar acciones y medir resultados. De ahí que con esta variable se pretendió conocer el acercamiento de los bibliotecarios a los procesos de planeación, diseño y ejecución, interrogando acerca de la realización de estudios previos, la estrategia metodológica utilizada para el diseño de los programas, los objetivos del programa, contenidos, facilitadores, estrategias y medios didácticos; sistema de evaluación de los programas y periodicidad, evaluadores, aspectos evaluados y momentos de ésta. Dentro de los resultados se destaca lo siguiente:

4.3.1. Realización de estudios previos sobre los usuarios

A pesar de la importancia que tienen los estudios de usuarios que se realizan con anterioridad al ofrecimiento de un programa de formación, para conocer las características, necesidades e intereses de los usuarios, solo un porcentaje de 34,9% de las bibliotecas (ver gráfico 15), indicó que los realizan como base para planear los programas.

Gráfico 15. Bibliotecas que han realizado estudios de usuarios para la planeación de programas de formación



Esta ausencia del primer paso de un proceso de planeación, que es la identificación de los usuarios, repercute de manera negativa en el resto del proceso, pues es inquietante observar que ni siquiera la mitad de ellos formulan planes de trabajo (el 32,6% respondió sí y el 18,6%, respondió no). Un alto porcentaje de instituciones (41,9%) manifestó que no llevan a cabo ninguna etapa de preparación previa a la ejecución de los programas. En consecuencia, los planes de mejoramiento están prácticamente ausentes.

4.3.2. Objetivos del programa

Como se observa en la tabla 4, casi la totalidad de las bibliotecas (95,3%) afirmó que el objetivo básico de los programas de formación era formar los usuarios para el conocimiento y uso de la biblioteca mediante el sentido de pertenencia y la sensibilización con el espacio, la autonomía en el manejo de la biblioteca y el comportamiento dentro de ella. El conocimiento de los diferentes servicios que ofrece la biblioteca es el segundo objetivo en importancia dentro de los programas de formación, con un 32,6%, servicios que van desde el conocimiento y uso de los recursos mismos que se encuentran en la biblioteca para su aprovechamiento, hasta los que se inscriben en el contexto de programas para

la comunidad y para las categorías de usuarios en particular. Formar usuarios en el manejo de fuentes, colecciones y recursos es el tercer objetivo, con un 32,6%.

El 25,6% no responde a esta pregunta, confirmando la ausencia de objetivos para los programas de formación.

Tabla 4. Objetivos del programa de formación de usuarios

CATEGORÍA	TOTAL	
	Frec.	%
Formación de usuarios para el conocimiento y uso de la biblioteca	41	95,3
Conocer los servicios de la biblioteca	14	32,6
Formar usuarios en el manejo de fuentes, colecciones y recursos	14	32,6
Formación de actitudes cívicas, cultural es y sociales	4	9,3
Promover la lectura	3	7
Otros	11	25,6
No responde	11	25,6

Llama la atención que los programas de formación ofrecidos por las bibliotecas públicas de la ciudad, se dirijan en su mayoría a los asuntos internos del qué es, cómo estar y cómo usar la biblioteca, restringiendo espacios para la misión de la biblioteca en el contexto del escenario social en el cual está inserta, y aunque la presencia de objetivos dirigidos a la formación de actitudes cívicas, culturales y sociales y la promoción de la lectura se hacen evidentes, su relevancia es débil en términos cuantitativos frente a los objetivos dirigidos a la interacción usuario-biblioteca.

4.3.3. Temas o contenidos de los programas de formación

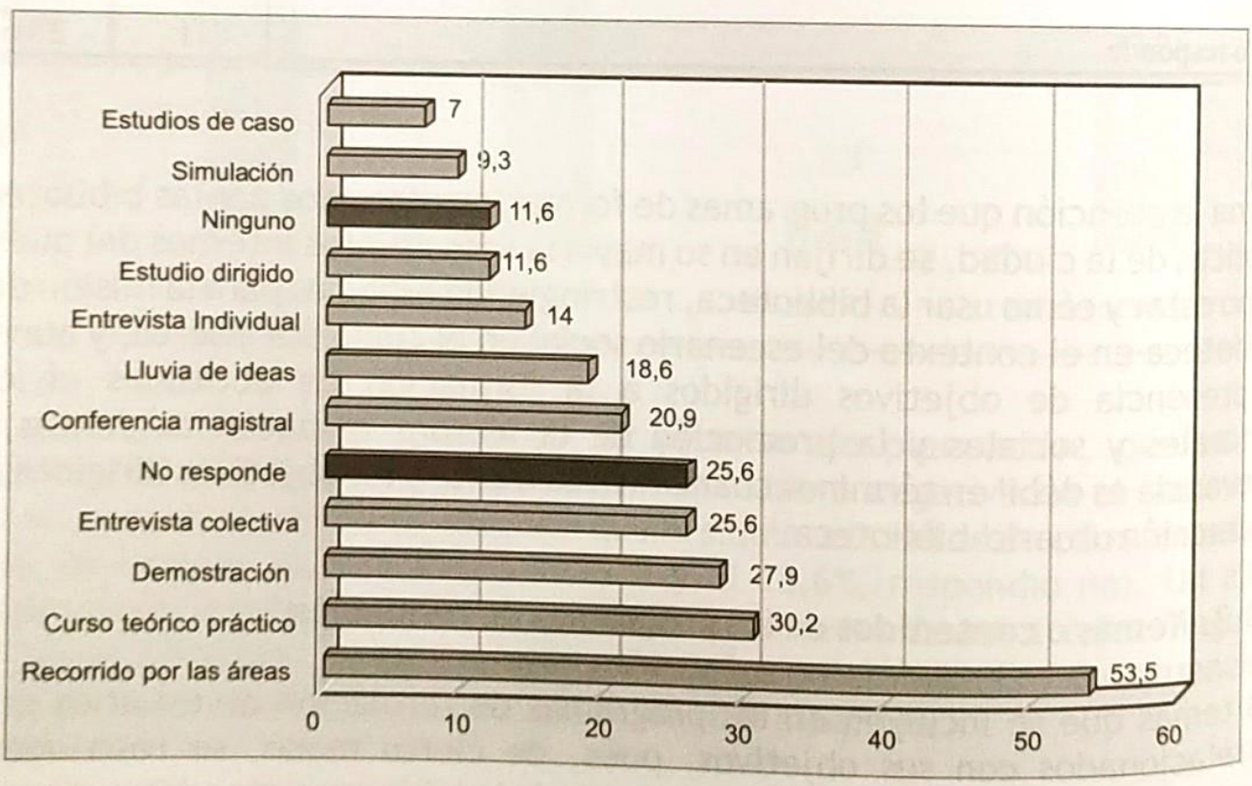
Los temas que se incluyen en los programas de formación de usuarios están correlacionados con sus objetivos, pues, de cierto modo, se restringen a asuntos propios del funcionamiento interno de la biblioteca (servicios, normas, reglamentos), o al manejo de fuentes y recursos de información, como se aprecia en la tabla nº 5. Sin embargo, aparece como un tema destacado el fomento de la lectura, que correspondería a un nivel superior de los procesos de formación de usuarios y que fue citado, con un porcentaje muy bajo como uno de los objetivos de los procesos de formación.

Tabla 5. Temas o contenidos de los programas de formación de usuarios

CATEGORÍA	TOTAL	
	Frec.	%
Fuentes y colecciones	43	100,0
Tipos de unidades de información	22	51,2
Información institucional: servicios, o bjetivos, funciones, reglamentos	17	39,5
Fomento de la lectura	14	32,5
Estrategias de búsqueda y recuperación de la información	10	23,3
Formación ciudadana	8	18,6
Evaluación de las actividades	1	2,3
Otros	10	23,3
No responde	11	25,6

4.3.4. Estrategias y medios didácticos utilizados para llevar a cabo la formación de usuarios.

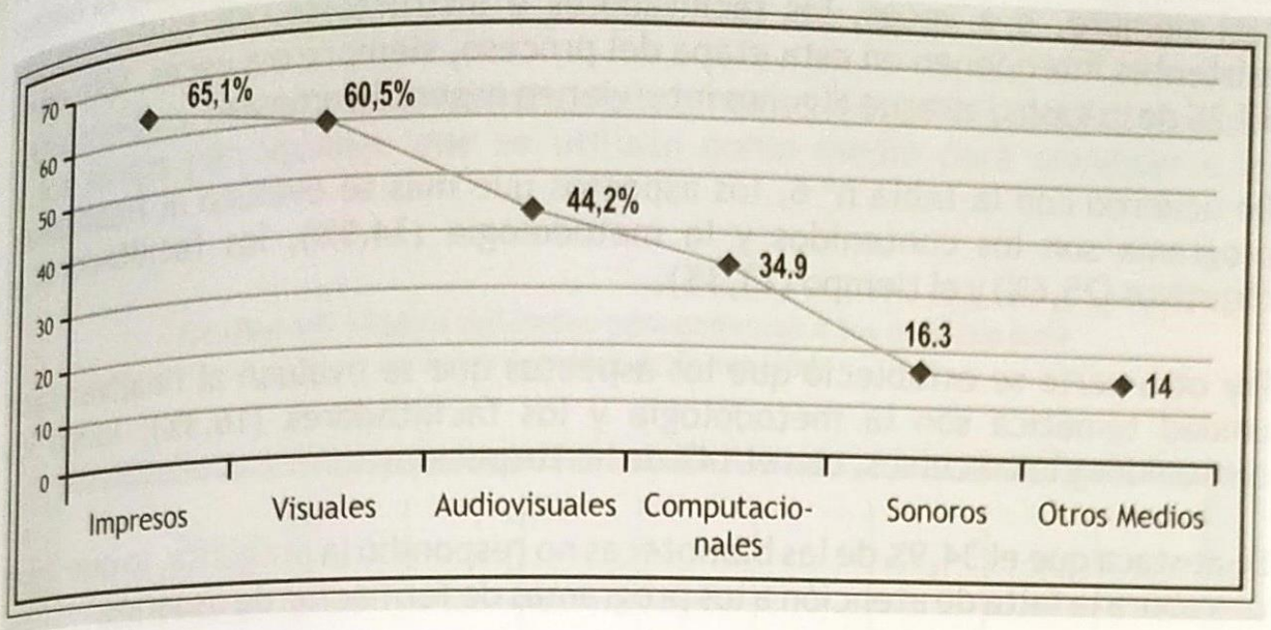
Gráfico 16. Estrategias utilizadas en los programas de formación de usuarios



Dentro de las estrategias utilizadas en la formación de usuarios, se encontró que un poco más del 50% de las bibliotecas enfatiza en el recorrido por las áreas de la biblioteca, seguido del curso teórico práctico con el 30,2% y la demostración con el 27,9%. La entrevista colectiva es la cuarta estrategia en la formación de usuarios, entendida ésta como la interacción personal biblioteca-usuario para ofrecer formación sobre la biblioteca y sus recursos.

De otra parte, los medios didácticos más usados para la formación de usuarios son los impresos, con un 65,1% seguido de los visuales, 60,5%; los audiovisuales también se utilizan en un gran número de casos y los computacionales empiezan

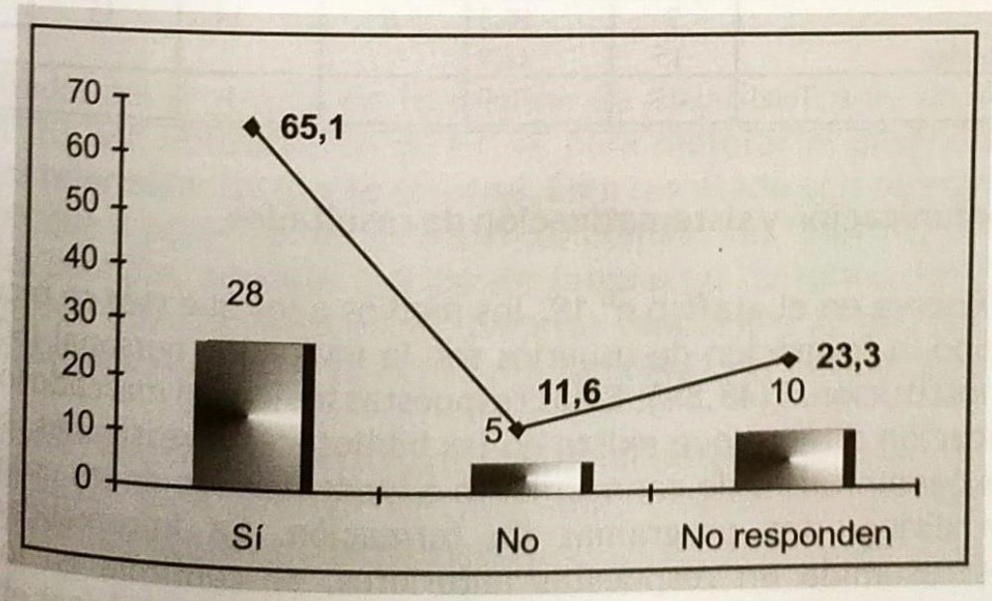
Gráfico 17. Medios didácticos utilizados para la formación de usuarios



4.3.5. Evaluación de los programas de formación

El 65,1% de las bibliotecas afirma que sí se realiza una evaluación de los programas de formación, frente a un 11,6% que asegura que no. Un importante 23,3% no respondió. Estos resultados habría que mirarlos con cierta reserva, si se considera que sólo el 11,65% de las nstituciones afirmó considerar la evaluación como etapa importante de sus programas de formación.

Gráfico 18. Porcentaje de instituciones que evalúan los programas de formación de usuarios



Con respecto a los responsables de evaluar los programas de formación, se encontró que en un porcentaje que se aproxima al 65%, la evaluación la hacen casi siempre, o a veces, los facilitadores e instructores, en tanto que los asistentes intervienen en esta etapa del proceso, siempre o a veces, sólo en el 37,2% de lo casos, aunque algunos intervienen esporádicamente.

De acuerdo con la tabla nº 6, los aspectos que más se evalúan al finalizar el programa son los contenidos y la metodología (34,9%), los facilitadores y objetivos (25,6%) y el tiempo (23,3%).

Por otra parte se estableció que los aspectos que se evalúan al finalizar cada unidad temática son la metodología y los facilitadores (16,3%); luego los contenidos y los recursos, con el 14% de las respuestas.

Se destaca que el 34,9% de las bibliotecas no respondió la pregunta, lo que sigue corrobora la falta de atención a los programas de formación de usuarios.

Tabla 6. Aspectos evaluados y momentos de la evaluación de los programas de formación de usuarios

ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN	MOMENTO DE EVALUACIÓ N					
	Al finalizar el programa		Al finalizar cada unidad temática		No se evalúa	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Contenidos	15	34,9	6	14,0	7	16,3
Metodología	15	34,9	7	16,3	6	14,06
Facilitadores	11	25,6	7	16,3	10	23,3
Objetivos	11	25,6	4	9,3	13	30,2
Tiempo	10	23,3	4	9,3	14	32,6
Participantes	9	20,9	3	7,0	16	37,2
Recursos	7	16,3	6	14,0	15	34,9
No Responden	15	34,9				
Total	43	100				

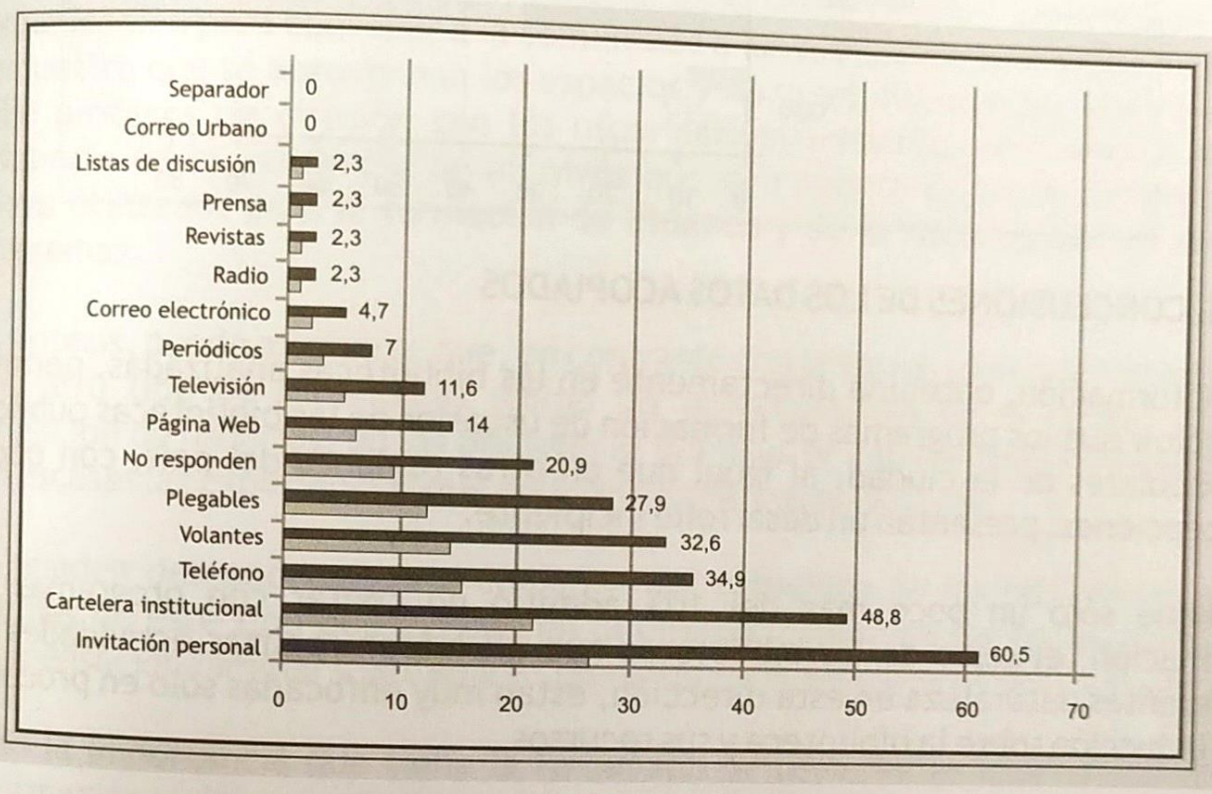
4.3.6. Comunicación y sistematización de resultados

Como se observa en el gráfico nº 19, los medios a los que más se recurre para llevar a cabo la formación de usuarios son la invitación personal (60,5%) y la cartelera institucional (48,8%). Estas respuestas indican el marcado interés por la comunicación directa que existe en las bibliotecas investigadas, señalando relaciones comunitarias de conocimiento e identificación de los usuarios a los cuales se dirigen los programas de formación. La informalidad de los programas, asumida en respuestas anteriores, se confirma en los medios utilizados para convocar a los programas. Esto se explica quizás por el hecho de que se están investigando en un porcentaje significativo bibliotecas populares

con un número de usuarios limitado, a los cuales se hace un acercamiento personal para que participen en las actividades programadas y aprovechen los recursos de la biblioteca.

Otros medios, mencionados en menor porcentaje, fueron el boletín parroquial y los avisos parroquiales que se utilizan como medio para convocar a los usuarios.

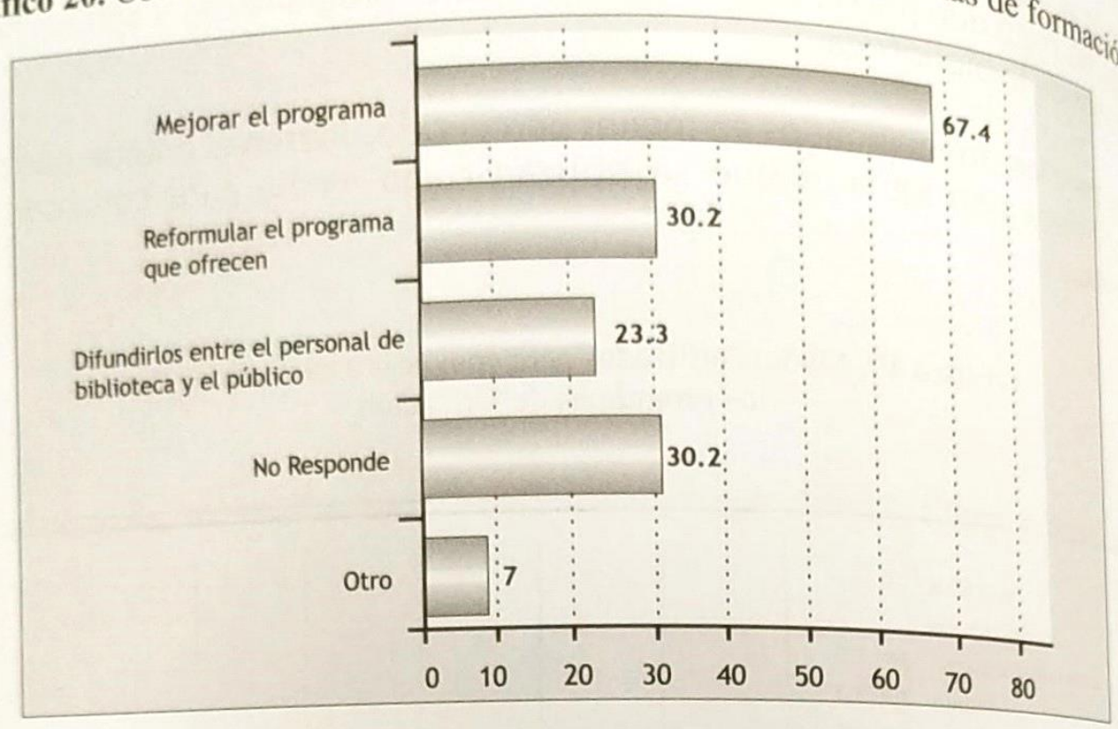
Gráfico 19. Medios utilizados para convocar a los usuarios para los programas de formación



Los resultados del programa de formación de usuarios, como se indica en el gráfico nº 20, son utilizados en un 67,4% para mejorar el programa, y en un 30,2% para reformular los que se ofrecen. Este resultado es interesante, ya que demuestra que a pesar de los vacíos en la planeación, aspecto común en las bibliotecas públicas, aquellas que tienen programas de formación de usuarios medianamente estructurados están tomando conciencia de que los resultados de las evaluaciones deben servir de insumo para mejorar los procesos.

Por otra parte, más de la quinta parte de las bibliotecas utilizan los resultados de la evaluación para difundir los programas ofrecidos y dar cuenta de las acciones de la biblioteca en esta dirección.

Gráfico 20. Uso de los resultados de la evaluación de los programas de formación



4.4. CONCLUSIONES DE LOS DATOS ACOPIADOS

La información, obtenida directamente en las bibliotecas analizadas, permite concluir que los programas de formación de usuarios de las bibliotecas públicas y populares de la ciudad, al igual que en otras regiones del país, con pocas excepciones, presentan un desarrollo incipiente.

Aunque sólo un poco más del 10% admitió no contar con programas de formación, el resto de las bibliotecas que afirmaron realizar actividades de diferentes naturaleza en esta dirección, están muy enfocadas sólo en procesos de inducción sobre la biblioteca y sus recursos.

La explicación puede estar en el hecho de que un porcentaje muy alto de las bibliotecas de carácter público existentes en la ciudad, cuentan con recursos muy limitados, especialmente en lo concerniente a la disponibilidad de personal capacitado para formar usuarios.

Otro aspecto que hay que señalar es que al estructurar los programas de formación, no todas las bibliotecas parten de un análisis de la comunidad y de las características de los usuarios; por lo tanto, es difícil asegurar que los eventos de formación respondan a las características, necesidades e intereses de los públicos a los cuales están dirigidos. En este mismo sentido se observó que se presentan ambigüedades al agrupar en segmentos a los miembros de la población que asisten a los cursos de inducción y formación.

Por otra parte, para más del 60% de los responsables de los programas de formación, no existe claridad sobre el alcance de la formación de usuarios y las etapas que deben seguirse para la planeación de dichos programas.

Consecuentemente, no se parte de objetivos claros sobre lo que debe lograrse a través de la formación de usuarios, y en la casi totalidad de las bibliotecas analizadas lo más importante es orientar sobre la biblioteca y sus recursos, perdiendo de vista la importancia que tiene formar para el uso eficiente de la información como base para el aprendizaje permanente.

Ante las debilidades en la planeación de los programas de formación no es extraño que se desconozca la importancia de la evaluación de todas las etapas y elementos de la formación, tanto por parte de los facilitadores, como de los participantes, como punto de partida para el mejoramiento continuo.

Es importante destacar el papel que juegan los medios alternativos de comunicación para convocar a la comunidad a los eventos programados, lo cual demuestra que se aprovechan los espacios y recursos disponibles para llevar a cabo procesos de difusión con los usuarios. Sin embargo, se encontró poca evidencia de la existencia de archivos que den cuenta de los materiales de apoyo utilizados para la formación de usuarios y de la sistematización de los programas.

En síntesis, puede afirmarse que, en contraste con la trayectoria que tiene en el país otro tipo de bibliotecas (como las universitarias) en el campo de la formación de usuarios, en las bibliotecas públicas se han dado pocos avances y son escasas las experiencias que podrían citarse como exitosas.

No pueden desconocerse, sin embargo, los esfuerzos de las bibliotecas más grandes de este tipo que existen en la ciudad, como son las de las cajas de compensación familiar Comfama y Comfenalco y la Biblioteca Pública Piloto.

Dada la importancia que tiene la formación de usuarios en la sociedad de la información y del conocimiento, los programas dirigidos a formar para el uso eficiente de la información deben ocupar lugar destacado en los Parques Biblioteca de la ciudad, con la perspectiva de que tengan un impacto en todas sus zonas de influencia, tal como está contemplado.

El hecho de que tanto la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, responsable de la coordinación del Sistema Municipal de Bibliotecas Públicas como las cajas de compensación, que han venido actuando como aliadas para lograr los objetivos propuestos, hayan hecho algunos avances en el campo de la formación, se constituye en un aspecto importante para estructurar un programa que responda al enfoque y a los propósitos indicados.

De ahí la necesidad de estructurar un modelo que se ajuste a las características de la comunidad y que se someta a discusión de los responsables de la coordinación del Sistema para facilitar la planeación y ejecución de los programas de formación de usuarios en las bibliotecas públicas de la ciudad.

Capítulo 5

MODELO DE FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN - MOFUS

5. MODELO DE FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN - MOFUS

Luego de un reconocimiento conceptual del tema de formación de usuarios, las experiencias bibliotecarias con respecto al objeto de estudio y la caracterización sociodemográfica de la población, se desarrolló un modelo para el diseño y aplicación de programas de formación de usuarios de la información, aplicado en este caso a las bibliotecas públicas y populares de la ciudad de Medellín. Se trata de un modelo flexible que busca responder a las necesidades y a las condiciones locales de la comunidad, pero que bien puede ser adaptado a otro tipo de bibliotecas y contextos sociodemográficos partiendo, en primera instancia, del estudio de usuarios o público objetivo.

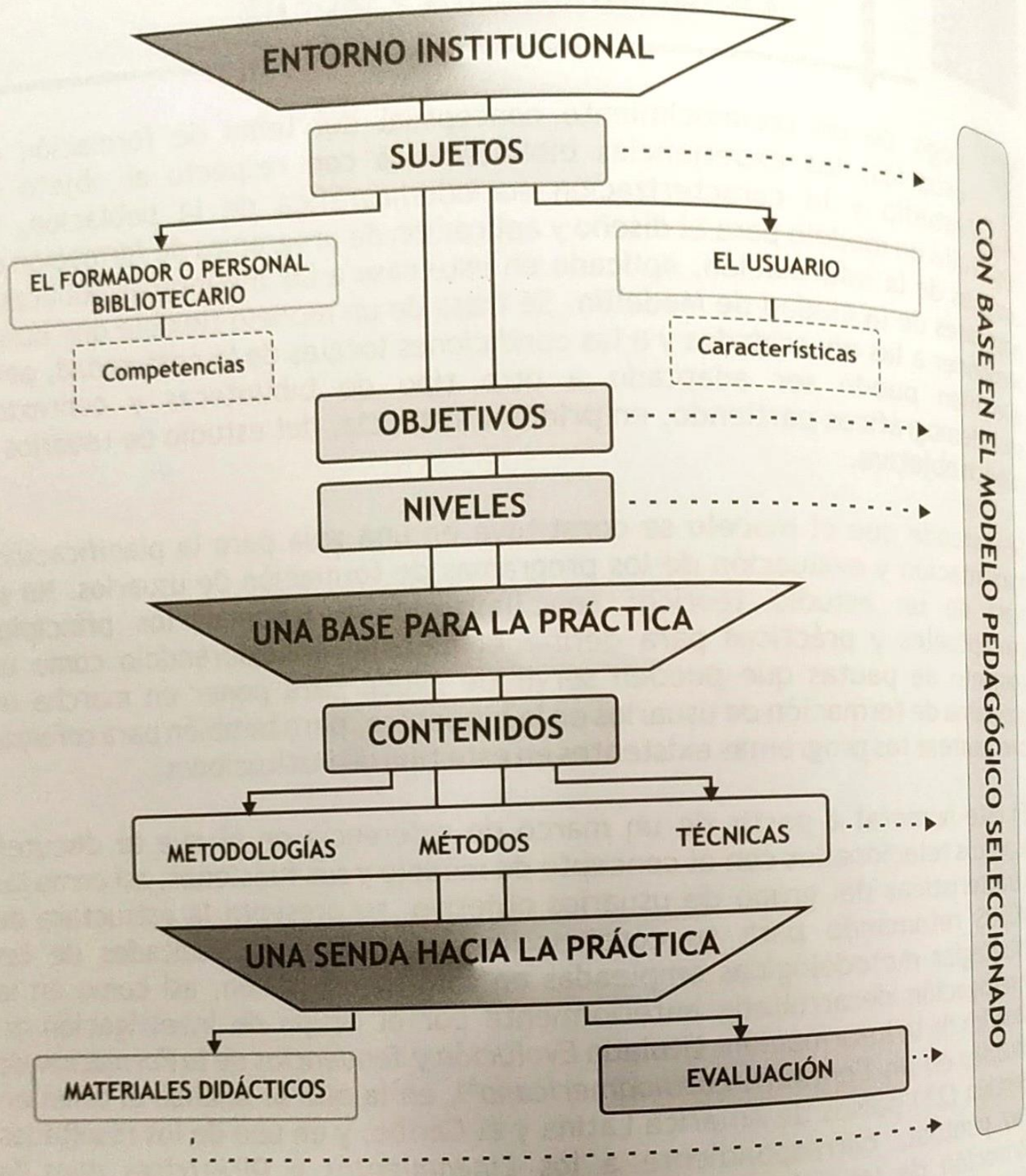
Se pretende que el modelo se constituya en una guía para la planificación, implantación y evaluación de los programas de formación de usuarios. No se trata de un estudio teórico; sencillamente se retoman los principios conceptuales y prácticos para definir el modelo, considerándolo como un conjunto de pautas que pueden servir de ayuda para poner en marcha un programa de formación de usuarios en la biblioteca, pero también para reforzar o replantear los programas existentes en este tipo de instituciones.

En este numeral a partir de un marco de referencia en el que se discuten aspectos relacionados con el concepto de modelo y sus funciones, así como las características del grupo de usuarios objetivo, se presenta la estructura de MOFUS retomando para su construcción los análisis y resultados de las estrategias metodológicas empleadas en esta investigación, así como en la investigación desarrollada anteriormente por el Grupo de Investigación en Usuarios de la Información, titulada *Evolución y Tendencias de la Formación de Usuarios en un Contexto Latinoamericano*[55], en la que se analizó el tema en veintiún (21) países de América Latina y el Caribe, y en uno de los resultados muy puntual, correspondiente a los *Lineamientos y Directrices para la Formación de Usuarios de la Información*[56], en donde se identificaron las elementos de los programas de formación de usuarios (gráfico n° 21), que de una manera esquemática y jerárquica, desde tres aspectos denominados: entorno institucional, una base para la práctica y una senda para la práctica, incluye también los elementos fundamentales de los programas de formación, identificados en el gráfico n° 23 y sobre los cuales se detallarán los niveles de formación de MOFUS.

[55] NARANJO VÉLEZ, Edilma, RENDÓN GIRALDO, Nora Elena, GIRALDO ARREDONDO, Claudia María. Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano. Op. Cit. Investigación que se terminó en 2005 y fue auspiciada por la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia y el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas -CUIB- de la Universidad Nacional Autónoma de México -UNAM-.

[56] NARANJO VÉLEZ, Edilma, RENDÓN GIRALDO, Nora Elena, GIRALDO ARREDONDO, Claudia María. Lineamientos y directrices para la formación de usuarios de la información. Op. Cit.

Gráfico 21. Elementos del programa de formación de usuarios



Fuente: NARANJO VÉLEZ, Edilma, RENDÓN GIRALDO, Nora Elena, GIRALDO ARREDONDO, Claudia María. Lineamientos y directrices para la formación de usuarios de la información. Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología. 2006; p. 25.

5.1. CONCEPTO DE MODELO

Compartiendo lo expuesto por Carvajal Villaplana[57], los términos "teoría" y "modelo" son de uso corriente en la vida académica y profesional de la sociedad actual, se dan por sentados sus significados y son "indispensables para describir, comprender, explicar y predecir los acontecimientos, hechos, fenómenos o situaciones que suceden en los diferentes ámbitos de lo real". Ambos contribuyen a tener una imagen o representación de la realidad que puede encajar o no con aquello que intentan reproducir; de ahí, que son contrastables con la realidad y se convierten en "instrumentos o esquemas conceptuales por los cuales los seres humanos intentan articular de manera sistemática el conocimiento que se obtiene de la experiencia mediante el proceso de investigación".

Generalmente se dan por sabidos sus significados, pero es importante determinar, en este caso con respecto al "modelo", su sentido de manera general como una entidad intermedia entre la teoría y la realidad, sin intervenir en las discusiones que han sostenido las diferentes corrientes o escuelas de pensamiento. Simplemente se trata de identificar y adoptar la acepción más apropiada para el trabajo que nos atañe en este momento.

En la perspectiva epistemológica el modelo puede considerarse como

> *[...] una especie de descripción o representación de la realidad (hechos, situaciones, fenómenos, procesos, estructuras y sistemas, entre otros), que, por lo general, está en función de unos supuestos teóricos o de una teoría. Dicha representación es una construcción racional de un campo de estudio concreto, y suele presentarse en diferentes grados de abstracción. En consecuencia, se trata de: (a) una idealización, en cuanto que muestra las condiciones perfectas en las que se produce el fenómeno o el sistema; y (b) una aproximación esquematizada de este campo de estudio; es decir, no intenta representar la realidad como tal, sino sólo aquellos aspectos o variables más importantes y significativos, pues la realidad es difícil aprehenderla de forma cabal, a veces hay aspectos que no se han tomado en cuenta y que podrían modificar el modelo. Además, la realidad está en un proceso de cambio constante. En las ciencias sociales lo acotado es mucho más patente, pues lo que el sujeto afirma del objeto de estudio puede modificar la realidad.*[58]

[57] CARVAJAL VILLAPLANA, Álvaro. Teorías y modelos: formas de representación de la realidad. En: Revista Comunicación. Costa Rica. Vol. 12, N° 1, Año 23 (Enero 2002). [En línea]. URL: http://www.itcr.ac.cr/revistacomunicacion/Vol_12_num1/teorias_y_modelos.htm [Consulta: 2007-12-10]

[58] Ibidem

De otra parte, se entiende por modelo la construcción mental en la que la imagen o representación del conjunto de relaciones que definen un fenómeno, buscan un mejor entendimiento y llevan a obtener un resultado predeterminado o a solucionar un problema. Es una representación de la realidad que contiene las características generales de algo que se va a realizar, sin la pretensión de normalizar un proceso, sino por el contrario, de entenderlo con todas sus variables interactuantes y relacionadas entre sí, ya que está compuesto por una serie de datos que conducen a un proceso cognitivo que requiere ver el sistema y no sólo partes aisladas.

El modelo está constituido por una cadena de relaciones en las que cada elemento hace parte de unos niveles que varían de acuerdo con las características y comportamiento de los sujetos que en ellos intervienen; además, en el modelo se encuentran los aspectos operatorios que permiten su ejecución.

Se dice, entonces, que un modelo es una serie de bosquejos coherentes que al organizarlos permiten plantear, representar, precisar, explicar y argumentar una cuestión, un problema o un concepto cualquiera. "Un modelo es, en efecto, una imagen o una metáfora que intenta describir e incluso explicar, de forma coherente y accesible, algún fenómeno de la realidad"[59].

Complementando lo anterior, y de acuerdo con Ladrière[60], la aprehensión de la realidad no se realiza de manera directa e inmediata por la teoría, [...] no puede pasarse directamente de la percepción y el comportamiento práctico espontáneo a la construcción teórica y la práctica experimental. Se requiere, entonces, el modelo como intermediario entre la teoría y la práctica espontánea, entre lo abstracto y lo concreto. Es así cómo, por medio del modelo, la teoría se refiere a la realidad; la teoría describe el modelo, y el modelo guía la experiencia en cuanto que ésta es una forma de acción controlada.

Desde la perspectiva de la educación, el modelo se asume como estrategia para regular la comunicación y definir los saberes. Es un instrumento analítico que permite describir, organizar, integrar y entender la mutabilidad, la diversidad y la multiplicidad presente y futura. Es algo ideal que debe limitarse.

Para el caso propuesto de la formación de usuarios de la información se acoge la definición de modelo pedagógico presentada, en el Diccionario de Educación en el cual se entiende éste como un "recurso metodológico de conocimiento, interpretación o explicación de la realidad [...]. Se seleccionan los elementos

---

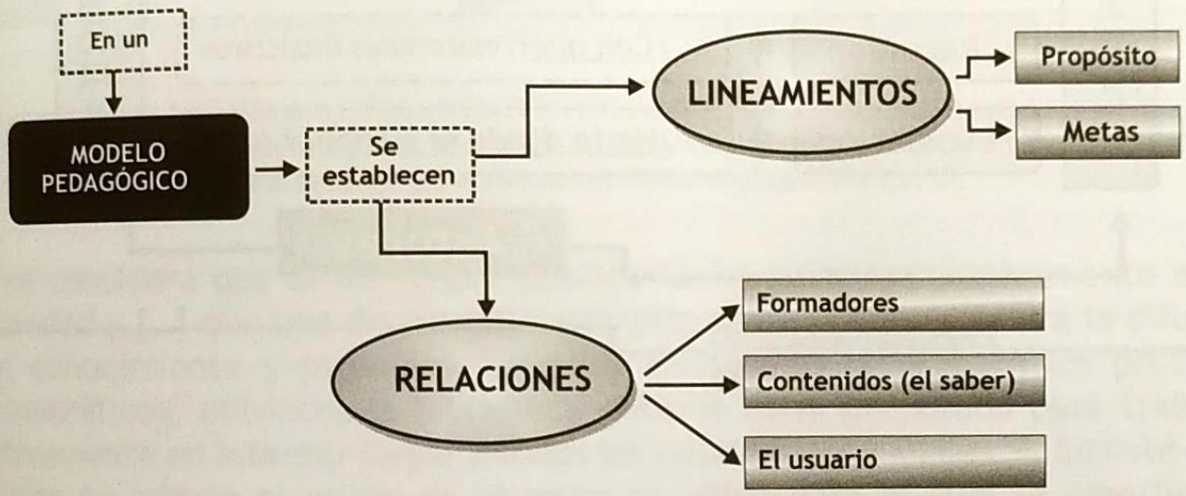
59 LAS LENGUAS PROFESIONALES y académicas. Editado por: Enrique Alcaraz Varó, José Mateo Martínez, Francisco Yus Ramos. Barcelona: Ariel, 2007; p. 9.

60 LADRIÈRE, Jean. El reto de la racionalidad. La ciencia y la tecnología frente a las culturas. 1° ed., trad. de José María González Holguera. París: UNESCO, 1978. Citado por: CARVAJAL VILLAPLANA, Álvaro. *Op. Cit.*

relevantes y sus interrelaciones y se sustituyen o traducen en representaciones o ideales que facilitan la puesta en marcha del modelo y compromiso de la comunidad educativa [en nuestro caso de todos los sectores involucrados] para su implementación y validación" [61].

Es necesario precisar, además, que cada modelo pedagógico establece sus parámetros y estructura, partiendo de la reflexión, el propósito, las metas, los contenidos, las relaciones entre los actores (profesor-alumno), mientras que la metodología, los recursos y la evaluación se derivan de aquellos [62].

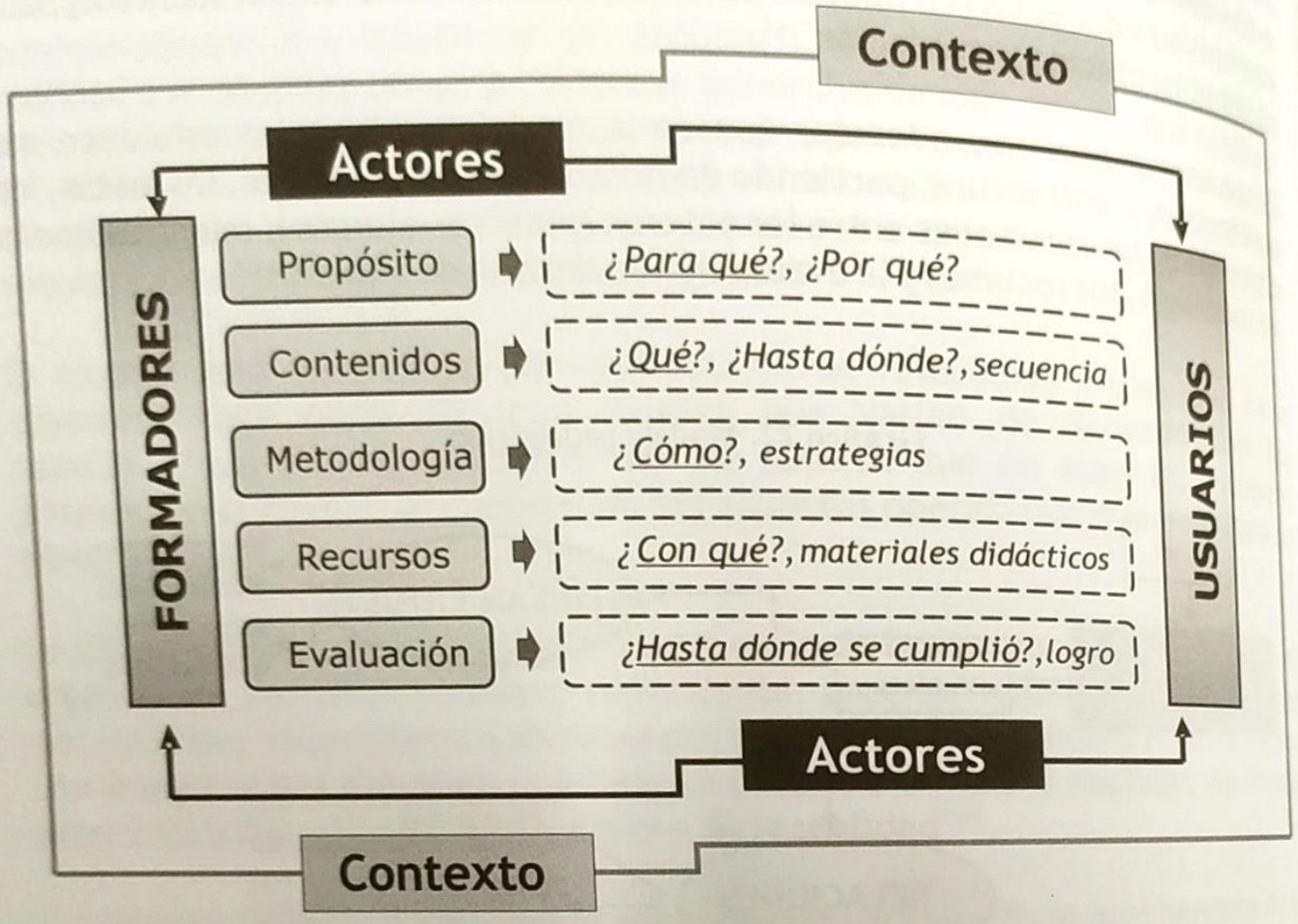
Gráfico 22. Modelo pedagógico



De igual manera, un modelo se apoya en una propuesta teórica elaborada a partir de parámetros que se establecen en el marco de una situación concreta. Por eso se dice que un modelo es útil para que el pensamiento avance con estrategias cognitivas más seguras y precisas; oriente las acciones con el propósito de actuar sobre la realidad a cambiar o modificar y facilitar la explicación de situaciones, ya sea mediante el uso de analogías o el establecimiento de un conjunto de interrelaciones dentro de un sistema. De allí que se diga que las teorías se convierten en modelos cuando se plantean preguntas relacionadas con el *¿qué?, ¿para qué?, ¿por qué?, ¿cómo?, ¿con qué?, ¿cuándo?* y *¿hasta dónde se cumplió?,* lo que a su vez permite analizar cada uno de los factores o elementos constitutivos del modelo de la siguiente forma:

61 Diccionario de Educación. Bogotá: Santillana, 1992; p. 271.
62 NARANJO VÉLEZ, Edilma. El bibliotecólogo promotor de la lectura y sus bases pedagógicas. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2003. 214 p.

Gráfico 23. Elementos del modelo del programa de formación de usuarios

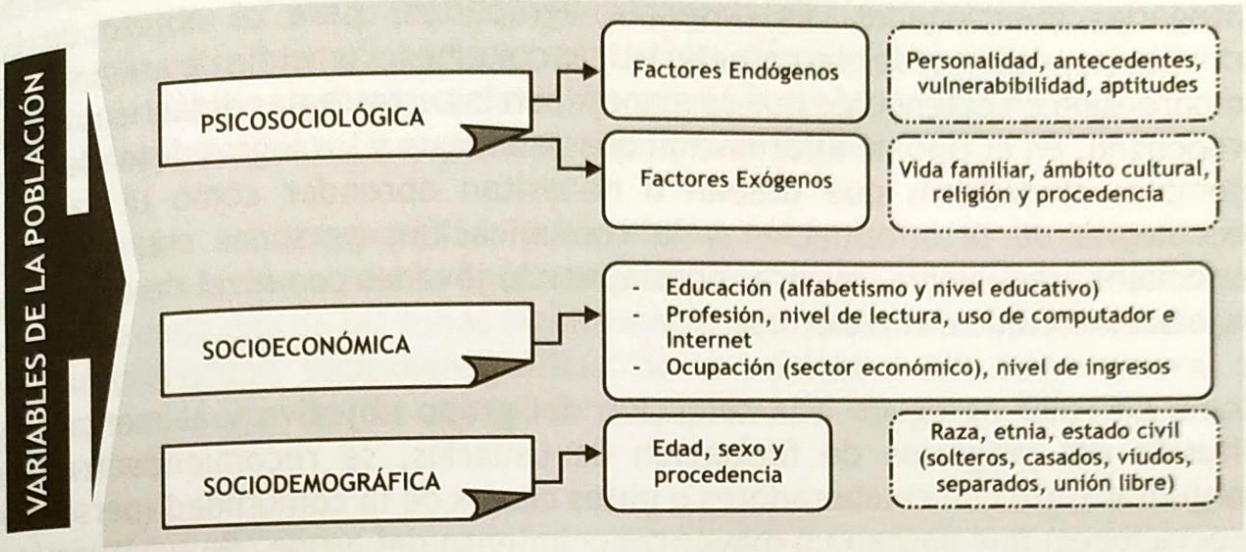


Por lo tanto, un modelo permite alcanzar los objetivos trazados, en la medida en que se indican los pasos que se deben seguir en los distintos aspectos establecidos. En este caso, el gráfico nº 22 representa los elementos que contemplará cada uno de los niveles del modelo de formación de usuarios, que se describen más adelante los cuales se deben ordenar en forma consecutiva y lógica, de modo que se puedan atender de manera satisfactoria los problemas de información que presentan los usuarios de las bibliotecas públicas y populares de Medellín, relacionados con el acceso y uso efectivo de la información.

5.2. GRUPO DE USUARIOS OBJETIVO

Antes de abordar los componentes del modelo es importante tener presente que las decisiones que se toman desde las unidades de información tienen como punto de referencia las necesidades y expectativas de los usuarios y la comunidad en la cual está inscrita, por lo cual es fundamental realizar el estudio de los usuarios a partir de las variables de orden psicosociológico, socioeconómico y sociodemográfico, como se ilustra en el gráfico Nº 23 y que permiten diferenciar a un sujeto de otro y construir así las categorías de esa biblioteca en particular.

Gráfico 24. Variables de la población



Fuente: NARANJO VÉLEZ, Edilma, RENDÓN GIRALDO, Nora Elena, GIRALDO ARREDONDO, Claudia María. Lineamientos y directrices para la formación de usuarios de la información. Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología. 2006; p. 29.

Si se considera que la biblioteca pública "debe participar activamente en la sociedad y [...] que uno de sus objetivos principales es contribuir a la difusión del conocimiento y promover aquellos valores que fomentan los procesos democráticos, entonces la biblioteca debería estar preparada para trabajar activamente en intentar llegar a todos los usuarios potenciales"[63]. En este caso la cita se adapta al grupo de usuarios objetivo para el cual se planifica el programa de formación, incluidos también los reales, pues se debe tener un conocimiento claro del grupo o los grupos a los cuales va dirigida la formación de usuarios. De ahí la relevancia de los estudios de usuarios, puesto que permiten establecer el perfil de los mismos y organizar el programa por niveles, de acuerdo con las categorías que se establezcan y las necesidades que se detecten.

Después de conocer las características de los usuarios, éstos se agrupan en categorías que, para el caso de las bibliotecas públicas de Medellín y de acuerdo con el estudio sociodemográfico que permitió la caracterización de la población de las zonas, los talleres de sensibilización y la encuesta para conocer las características de los programas de formación de usuarios en este tipo de bibliotecas de la ciudad, serían: amas de casa, niños, jóvenes, adultos, adultos mayores, trabajadores independientes, desempleados, jubilados o pensionados, personas en situación de discapacidad, líderes comunitarios, estudiantes (en cualquier nivel), investigadores, profesores, administradores o personal técnico.

63 MODELO TUNE PARA la formación de usuarios de bibliotecas. 2005. [En línea]. URL: http://www.tune.eu.com [Consulta: 2007-12-08]

Es importante tener en cuenta que la biblioteca pública atiende a la comunidad en general y que en ella conviven todas las personas organizadas según las categorías mencionadas. Es deseable agruparlos, para el objeto de las actividades, de acuerdo con características comunes, con el fin de asegurar una comprensión en el lenguaje que se maneje, en las estrategias didácticas que se propongan, en el tipo de información que se busque y los logros deseados. Por ejemplo: ciudadanos que desean o necesitan aprender cómo utilizar las tecnologías de la información y la comunicación, personas con intereses especiales (genealogía, música, poesía, etc.), jóvenes con nivel de educación bajo o reinsertados, entre otros.

Como un valor agregado a la selección del grupo objetivo y al mercadeo y difusión del programa de formación de usuarios, se recomienda trabajar conjuntamente con colaboradores o entes claves de la comunidad (personas o asociaciones) que posean un mayor conocimiento del grupo, de su situación y expectativas. Por ejemplo: si son estudiantes, se debe implicar a los profesores en el proceso formativo; si son desempleados, se puede establecer algún tipo de cooperación o contacto con oficinas de empleo en la comunidad, por ejemplo con los CEDEZOS que se encuentran en los Parques Biblioteca. Esto motiva, y a su vez brinda una posibilidad de solución a los problemas de los habitantes del sector.

5.3. COMPONENTES DEL MODELO MOFUS

El modelo MOFUS describe los pasos básicos de tipo metodológico que se puede usar en un programa de formación de usuarios de la información, y se discuten diferentes aspectos del proceso, asuntos, actividades, contenidos y preguntas importantes sobre las cuales reflexionar y aplicar en las unidades de información. Desde una lógica organizacional, como se observa en el gráfico nº 25, el modelo MOFUS está soportado en TRES COMPONENTES fundamentales relacionados entre sí, a saber:

- El COMPONENTE ADMINISTRATIVO Y DE GESTIÓN, basado en la planeación estratégica
- El COMPONENTE DIDÁCTICO/BIBLIOTECOLÓGICO, representado en una estructura compuesta por varias categorías relacionadas entre sí, tanto desde el punto de vista conceptual como operacional; y
- El COMPONENTE PEDAGÓGICO, referido a una propuesta de modelo pedagógico necesario en los programas de formación.

Finalmente el modelo se operacionaliza con los llamados **NIVELES DE FORMACIÓN**, a saber: *1) la información y su importancia; 2) búsqueda y localización de información; 3) evaluación y análisis de información; y 4) uso y producción de información*. Para cada uno de ellos se formulan unas preguntas orientadoras y se definen, a modo de ejercicio y ejemplo, el propósito, los contenidos, las estrategias metodológicas y la evaluación.

Lógicamente, los componentes y los niveles están basados en un **contexto social y la relación usuario / información** desde una vivencia significativa y propia de cada una de las zonas de influencia de la biblioteca, determinada por las características sociodemográficas de la población. En este numeral se explica cada uno de los componentes, y en el siguiente, los niveles de formación.

Gráfico 25. Componentes del modelo del programma de formación de usuarios

5.3.1. Componente administrativo y de gestión

Un programa de formación de usuarios en una biblioteca pública debe apoyarse en los principios de la planeación estratégica*, la cual le brinda todo el soporte administrativo para garantizar su permanencia en el tiempo y el mejoramiento continuo; además, le permite diseñar y ejecutar un programa con base en pasos o etapas correlacionadas.

* Considerando la planeación como el acto desde el cual se levantan todas las futuras acciones administrativas; es decir, se asume como un proceso que debe partir de la fijación de unos objetivos, de la determinación de una estrategias (metodología, método y técnicas), políticas y planes para lograrlos, y que incluye además, una revisión permanente del desempeño (evaluación) y una retroalimentación para iniciar un nuevo ciclo de planeación.

Antes de iniciar un proyecto de planeación y posterior ejecución relacionado con la formación de usuarios de la información, es importante, como punto de partida, plantearse los siguientes interrogantes[64]:

- *¿Por qué desea la biblioteca poner en marcha un programa de formación de usuarios?*
- *¿Cuál es el propósito de la formación de usuarios?*
- *¿Está la biblioteca preparada o dispuesta para tomar parte activa en la sociedad ofreciendo el programa de formación de usuarios?*
- *¿La comunidad está familiarizada con programas o servicios similares?, y ¿está preparada para participar activamente?*
- *¿Qué opinión merece el programa de formación de usuarios dentro de la biblioteca?*
- *¿Quiénes serán las personas que asistirán a las diferentes sesiones?*
- *¿Se han hecho estudios sobre el comportamiento de los usuarios en la biblioteca y las necesidades e intereses de formación e información de la comunidad?*
- *¿El personal de la biblioteca tiene una actitud favorable frente a este proyecto?,*
- *¿Cuentan los formadores con suficiente conocimiento acerca del tema y competencias para orientar las sesiones?*
- *¿Qué recursos y materiales hay disponibles? y ¿Cuáles se requieren?*

La respuesta a estas preguntas, y las demás que puedan surgir desde la experiencia personal de los bibliotecarios, además del conocimiento previo de las necesidades informativas y formativas de los sujetos partícipes del proceso (usuarios y formadores), facilitará realizar el ejercicio de planificación de manera ordenada, coherente y sistematizada, y permitirá determinar los objetivos, el contenido del programa, las estrategias didácticas y los recursos, entre otros elementos, para llevar a cabo el programa con éxito.

En la tabla nº 7 se presentan interrogantes básicos y generales para un proceso de planeación, que permitirán orientar las acciones a seguir y garantizarán la gestión del programa:

64 Adaptado de: Modelo TUNE para la formación de usuarios de la información. Op. Cit.

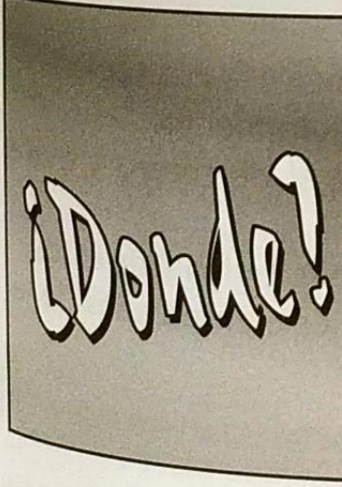
Tabla 7. Cuestionamientos básicos de un proceso de planeación de formación de usuarios

INTERROGANTES	ETAPAS REFERENTES
¿Cuál es el objeto del programa de formación de usuarios?	Origen, antecedentes
¿Para qué se realiza?	Objetivos, misión, visión
¿Qué personas o instituciones están **interesadas** en asistir?	Usuarios
¿Quién lo llevará a cabo?	Equipo de trabajo (formadores)
¿Desde dónde se realizará el programa?	Perspectiva - modelo pedagógico
¿Qué se va a enseñar?	Contenidos
¿Cómo se va a enseñar?	Metodología
¿Cuándo, en qué momento?	Cronograma
¿Cuánto?, análisis de recursos y costos	Presupuesto – Logística
¿Quién comunica a quién?	Sistematización y publicación
¿Qué se logró, cuál fue el impacto?	Evaluación y seguimiento

Fuente: NARANJO VÉLEZ, Edilma, RENDÓN GIRALDO, Nora Elena, GIRALDO ARREDONDO, Claudia Maria. Lineamientos y directrices para la formación de usuarios de la información. Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 2006; p. 21.

Uno de los aspectos claves para llevar a cabo con éxito el programa de formación es la comunicación, difusión y publicidad o mercadeo que debe realizarse no solo en la biblioteca sino también en todos los espacios públicos de la zona de influencia. Para esto se necesita un sistema de comunicaciones que facilite la articulación y la interacción entre los usuarios y los empleados de la unidad de información de manera formal e informal.

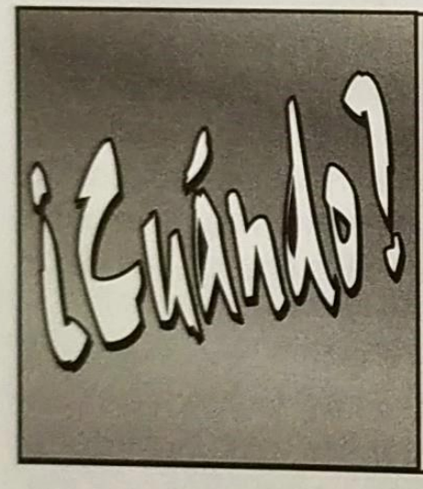
No debe olvidarse que la biblioteca, con sus programas y servicios, se implementa con el ánimo de que sea utilizada por todos los miembros de la comunidad (usuarios potenciales), y no sólo para beneficiar a aquellos que son usuarios permanentes de la misma (o sea los reales). Se recomienda entonces atender los siguientes interrogantes: ¿dónde?, ¿cómo? y ¿cuándo?.



Los espacios para la difusión del curso y la posibilidad de captar el público objetivo se pueden encontrar en los periódicos locales, el sitio web de la biblioteca, instituciones locales de carácter cultural y comunitario como: las parroquias, juntas de acción comunal, juntas de acción local, instituciones educativas, supermercados, tiendas, almacenes, lugares de diversión y encuentro ciudadano, emisoras de radio y televisión locales; y también apoyarse en la vocería de los miembros de la comunidad; es decir, el llamado correo voz a voz.

El formato de difusión, como póster, anuncios publicitarios, folletos, volantes, plegables o carteleras, entre otros, es tan importante como el contenido informativo mismo, que debe ser claro, conciso y preciso, de manera que dé respuesta a las preguntas de los posibles participantes. Debe tener:

- Nombre del curso o programa
- Contenido del curso
- Número de participantes por sesión
- Fechas, horas y duración de las sesiones
- Lugar de las sesiones
- Cómo inscribirse en el programa
- Si tiene costo o no
- Cómo ponerse en contacto con la biblioteca
- Experiencia o conocimientos previos necesarios para asistir.



Este interrogante corresponde al momento de hacer la difusión del programa, pues debe ser en el momento oportuno, ni antes ni después. Depende del formato de difusión elegido y el público objetivo. Si se hace con mucha anticipación se corre el riesgo de olvidarse, y si se hace muy tarde, las personas no tendrán tiempo de enterarse y programar su tiempo para asistir.

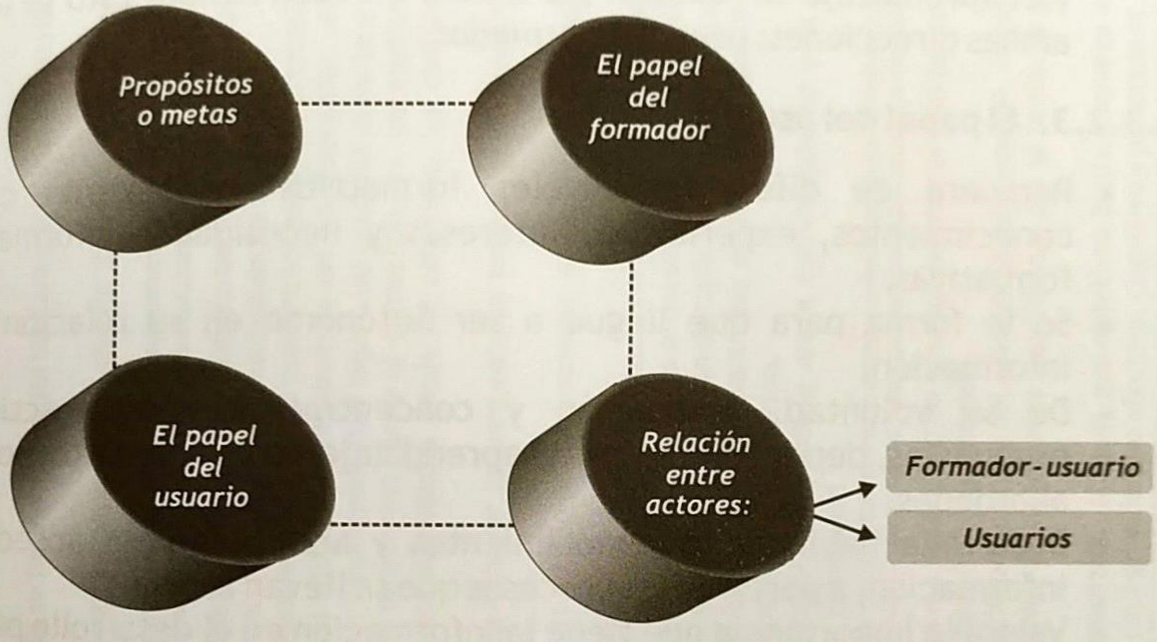
Finalmente, con la planeación del programa de formación de usuarios, basada en un modelo, es posible:

- Apoyar el logro de los objetivos y metas de la biblioteca o la institución.
- Estar en una actitud permanente de cambio y de mejoramiento.
- Disponer de una herramienta precisa que muestre el derrotero y evite incertidumbres.
- Prever los recursos que se requieren y hacer un uso más racional de éstos.
- Lograr un desempeño más eficaz de los bibliotecarios o empleados de la biblioteca.

5.3.2. Componente pedagógico

Los modelos pedagógicos, sus componentes y las estrategias didácticas para desarrollar un programa de formación de usuarios, son de gran importancia para llevar a cabo el desarrollo del programa. El modelo pedagógico propuesto por Naranjo Vélez, Rendón Giraldo y Giraldo Giraldo[65] es la base de este programa. A continuación se presenta una síntesis de los componentes pedagógicos que caracterizan el modelo MOFUS.

Gráfico 26. Componentes pedagógicos para el modelo de programa de formación de usuarios



5.3.2.1. Propósitos o metas

- Se busca que el usuario llegue a ser autónomo e independiente al realizar su proceso de búsqueda y acceso a la información en cualquier unidad de información.

- Se pretende que el usuario sea consciente de la importancia y el valor de la información, como recurso que permite el desarrollo de las personas en su vida laboral, académica y cotidiana, y por lo tanto, se genera un beneficio institucional y social.

- Se formulan objetivos de aprendizaje, al igual que objetivos instruccionales e institucionales, dando prioridad a los primeros, en búsqueda de logros de tipo afectivo, cognitivo y psicomotriz.

[65] NARANJO VÉLEZ, Edilma, RENDÓN GIRALDO, Nora Elena, GIRALDO ARREDONDO, Claudia María. Evolución y tendencias de la formación de usuarios de la información. Op. Cit.; p. 111-151.

5.3.2.2. El papel del formador

- Es orientador en el proceso formativo y, como ser humano, no tiene que saberlo todo, ni dónde se encuentra todo.
- Anima a los usuarios para realizar las actividades y formular propuestas.
- Es hábil y conocedor de las tecnologías de la información y la comunicación.
- Es afable, exigente con los compromisos adquiridos por él y por el usuario, y presto a colaborar cuando se detectan los vacíos comprensivos y de conocimiento.
- Trabaja con la discusión y construcción de los saberes.
- Permite que se le evalúe y confronte, pues comprende que la enseñanza y el aprendizaje se realizan día a día y en cada sesión. Esto se logra en ambas direcciones: usuario y formador.

5.3.2.3. El papel del usuario

- Requiere de diferentes niveles formativos de acuerdo con sus conocimientos, experiencia, intereses y necesidades informativas y formativas.
- Se le forma para que llegue a ser autónomo en su relación con la información.
- De su voluntad, dedicación y concentración en las actividades propuestas, depende el logro del aprendizaje y comprensión de los temas abordados.
- Desarrolla habilidades, conocimientos y actitudes para acceder a la información, a partir de los procesos que se llevan a cabo.
- Valora la importancia que tiene la información en el desarrollo personal, institucional y social, y por lo tanto en su actuar como ciudadano.

5.3.2.4. La relación entre los sujetos (el formador y el usuario, y entre usuarios)

- El facilitador puede alternar su papel con el empleo de material de apoyo como folletos, guías y manuales en soportes electrónicos o impresos.
- El ambiente para el aprendizaje lo establecen el compromiso y los intereses, tanto de los usuarios como de los formadores.
- La confianza y comunicación mutuas debe ser permanente, pues la relación es horizontal al reconocer las características y necesidades individuales.
- Se permite la confrontación, la duda, la pregunta y la intervención no planeada.
- El facilitador trabaja de la mano con el usuario en el proceso formativo.

En la tabla nº 8 se resumen los componentes del modelo pedagógico propuesto, que se pueden ampliar en el libro "Evolución y tendencias de la formación de usuarios":

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS: PARÁMETROS Y ESTRUCTURAS	• *El aprendizaje es un acto consciente por parte del usuario* • *El aprendizaje se afianza al confrontarse con la experiencia que dan los trabajos, talleres y ejercicios propuestos.* • El ambiente para el aprendizaje lo establecen el compromiso y los intereses, tanto de los usuarios como de los formadores. • En el proceso de enseñanza se tienen en cuenta las características y el perfil de los usuarios, pues no todos son iguales. • El facilitador puede alternar su papel con el uso de folletos, guías y manuales en soportes electrónicos o impresos.
MÉTODOS, TÉCNICAS RECURSOS Y EVALUACIÓN	• La orientación de la actividad investigativa utilizando las fuentes de información en cualquier lugar y soporte, responde a las necesidades formativas e informativas de los usuarios. • Los recursos didácticos deben responder a los avances tecnológicos disponibles. • Esos recursos y las ayudas didácticas disponibles en las diferentes unidades de información, permiten confrontar la percepción y comprensión que logran los usuarios durante y después del proceso formativo. Se utilizan las tecnologías de la información y la comunicación, los medios audiovisuales y los impresos, de acuerdo con las necesidades planteadas desde los objetivos, los contenidos a discutir y los métodos por utilizar. • Con la evaluación se busca conocer la comprensión lograda por el usuario sobre los temas discutidos y las actividades realizadas. • Se evalúa el proceso llevado a cabo por el formador, su facilidad de comunicación y capacidad para hacerse comprender. • La evaluación permite verificar la calidad y eficacia del diseño y la planificación del programa de formación. • La evaluación se realiza teniendo en cuenta los procesos llevados a cabo dentro de la formación y los niveles que constituyen el proceso, siendo la evaluación de carácter formativo y cualitativo. • Las preguntas del usuario son orientadas para que él encuentre las respuestas a partir del proceso de reconocimiento de su necesidad de información. • Se utiliza la evaluación grupal, apoyándose en la autoevaluación y la coevaluación, partiendo de unos parámetros planteados con antelación.
METAS Y OBJETIVOS	• Se busca que el usuario llegue a ser autónomo e independiente al realizar su proceso de búsqueda y acceso a la información en cualquier unidad de información. • Concienciar al usuario de la importancia y del valor de la información, como recurso que permite el desarrollo de las personas en su vida laboral, académica y cotidiana; por lo tanto, se genera un beneficio institucional y social. • Formular objetivos de aprendizaje, al igual que objetivos instruccionales e institucionales, pero priorizando los primeros, en búsqueda de logros de tipo afectivo, cognitivo y psicomotriz.

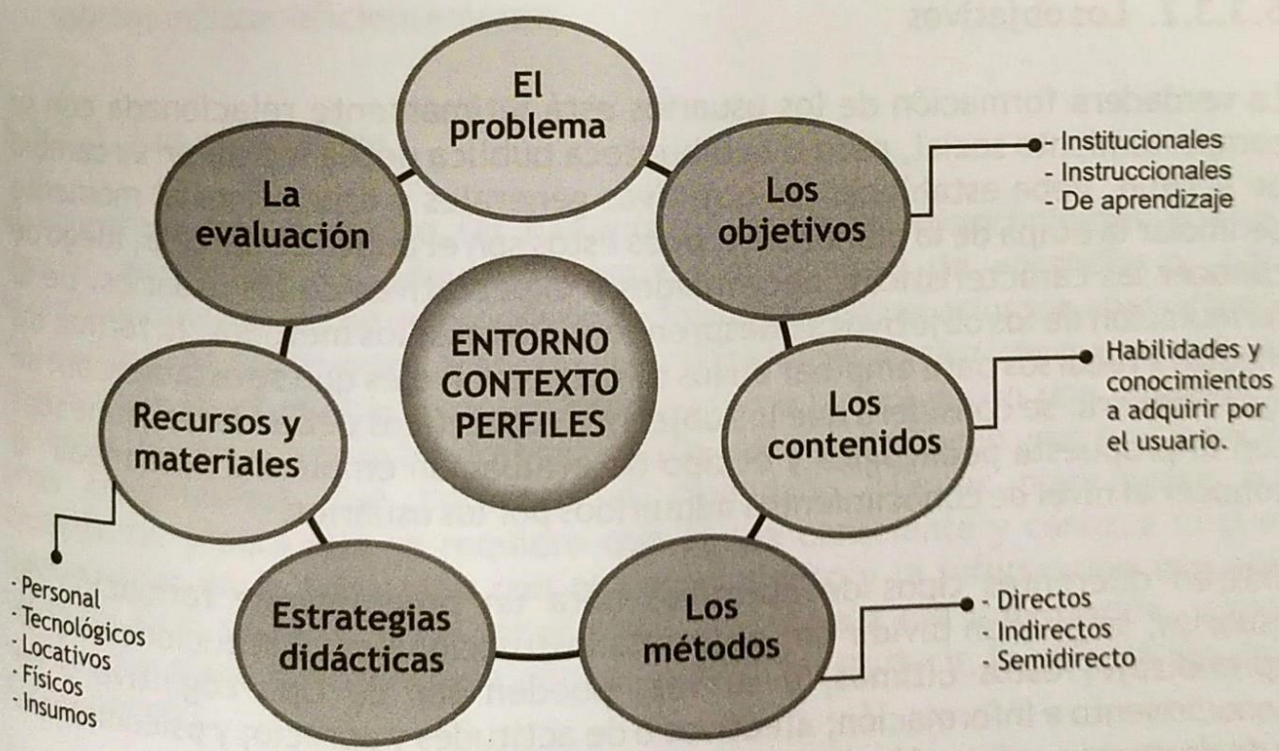
EL CURRÍCULO Y LOS CONTENIDOS	• El currículo apunta al desarrollo de las habilidades informativas, las cuales requieren desarrollo del pensamiento; éste se evidencia en el uso de actividades para conocer conceptos previos, aprendizaje significativo y con la elaboración de proyectos. • Debe buscarse el desarrollo de actividades de tipo grupal e individual, sin desconocer que los contenidos deben responder a unos intereses y a unas necesidades particulares, aunque en ocasiones pueden ser colectivas. • Debe existir un diálogo y una discusión permanente entre lo teórico y lo práctico. • En el programa se pueden incluir reflexiones y actividades que conduzcan a la concienciación de la importancia del comportamiento del usuario frente a los demás y el uso adecuado de las fuentes y recursos de información en las bibliotecas.
EL FORMADOR O FACILITADOR	• Es un orientador en el proceso formativo que procura cooperar en el desarrollo de las estructuras del pensamiento del usuario. • Es un ser humano que no tiene que saberlo todo, ni saber dónde se encuentra todo. • Se caracteriza porque no obstruye las actividades que realizan los aprendices ni las propuestas emanadas de éstos. • Debe investigar permanentemente los cambios y las tendencias de su práctica, reconociendo la necesidad de disponer de habilidades para usar y enseñar a usar las tecnologías de la información y la comunicación. • Es afable, exigente con los compromisos adquiridos por él y por el usuario y presto a colaborar cuando se detectan los vacíos comprensivos y de conocimiento. • Trabaja con la discusión y construcción de los saberes, evitando ser reproductor de éstos. • Permite que se le evalúe y confronte, pues comprende que la enseñanza y el aprendizaje se realizan día a día y en cada sesión y se logran en ambas direcciones: usuario y formador.
EL USUARIO	• Es el centro y razón de ser de la unidad de información, por lo tanto de este proceso, y se le forma para que, pensando y actuando, llegue a ser autónomo en su relación con la información. • Es consciente de su proceso de aprendizaje y de su papel en el proceso de enseñanza. • Debe desarrollar la autodisciplina, pues gran parte del logro del aprendizaje depende de él y de su dedicación y concentración en las actividades propuestas. • Es una persona activa, consciente de que de él depende en gran medida su aprendizaje y comprensión de los temas tratados. • Cuenta con experiencias y saberes previos que deben ser retomados para orientar su proceso de aprendizaje. • Desarrolla habilidades y competencias para acceder a la información a partir de los procesos que se llevan a cabo. • Se concientiza de la importancia que tiene la información en el desarrollo personal, institucional y social.
RELACIÓN FORMADOR USUARIO	• La confianza y comunicación entre ambos debe ser permanente, pues la relación es horizontal al reconocer las características y necesidades individuales. • Se permite la confrontación, la duda, la pregunta, la intervención no planeada. • El facilitador trabaja de la mano con el usuario en el proceso formativo.

5.3.3. Componente didáctico / bibliotecológico

Ubicándose en el mundo educativo, para poder homologarlo dentro de la biblioteca con un modelo de programa de formación de usuarios, es necesario indicar que la didáctica[66] es un proceso que incluye lo docente y lo educativo del acto formativo, y para materializarlo se establecen las estrategias didácticas. Este proceso requiere una fundamentación teórica, y por ello se necesita que el personal que facilite la formación sea especializado, o que se conforme para este propósito un equipo interdisciplinario (bibliotecólogos, educadores, ingenieros de sistemas, diseñadores gráficos, entre otros).

Debe aclararse, además, que la didáctica incluye los procesos de enseñanza y de aprendizaje en tanto relaciona al maestro (formador) con el alumno (usuario) como sujetos sociales que comparten una cultura. En esta relación intervienen: el problema, los objetivos, los contenidos, el método, la forma, los medios y recursos, y la evaluación. Cada uno de ellos se representa en el gráfico nº 27 y se explica a continuación:

Gráfico 27. Elementos del proceso para la formación de usuarios



66 Adaptado de: ÁLVAREZ DE ZAYAS, Carlos Mario, GONZÁLEZ AGUDELO, Elvia María. Lecciones de didáctica general. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio, 2002.

5.3.3.1. El problema

El problema se toma como un punto de partida del proceso formativo y elemento clave del proceso de aprendizaje, pues se interpreta como la necesidad que experimenta un sujeto frente a algo, reflejada en sentimientos, sensaciones, percepciones, inclinaciones, deseos, retrocesos o avances relacionados con lo que vive y experimenta y que le genera una carencia.

Es factible que no exista un solo problema por resolver, sino múltiples, especialmente si se tiene en cuenta que a la biblioteca pública asisten personas con perfiles y características muy diversas, propias de su participación en la sociedad. No obstante, se pueden presentar problemas relacionados con el conocimiento, acceso y uso de los servicios que ofrece la biblioteca, con la búsqueda, localización y uso de la información, con la presentación de la información que pretende transformar el usuario, con el comportamiento del usuario, además -algo fundamental- el reconocimiento y manifestación de la necesidad de información.

Es necesario tener claro el problema, por parte de los formadores y la administración de la biblioteca, para planificar posteriormente el programa a partir de los objetivos que se pretende alcanzar desde la institución y los que se espera logren los usuarios.

5.3.3.2. Los objetivos

La verdadera formación de los usuarios está íntimamente relacionada con su comportamiento social, pero si la biblioteca pública desea incidir en su cambio de actitud, debe establecer los objetivos generales y específicos al momento de iniciar la etapa de la planeación, pues éstos son el punto de partida, luego de conocer las características, necesidades y expectativas de los usuarios. De la formulación de los objetivos se desprenden, además, los métodos, la forma, los medios y recursos para emplear en los diferentes niveles que se establezcan; de igual manera, se considera que los objetivos específicos deben estar alineados con la propuesta pedagógica y el tipo de evaluación empleada para medir o conocer el nivel de conocimientos adquiridos por los usuarios.

Existen diferentes tipos de objetivos para un programa de formación de usuarios; se pueden dividir en: objetivos instruccionales, institucionales y de aprendizaje; éstos últimos, a su vez, pueden ser de tipo cognitivo o de conocimiento e información; afectivos o de actitudes y aprecio; y psicomotores o de destrezas y ejecución de actividades.

A continuación se presentan algunos ejemplos de esta clase de objetivos, los cuales pueden variar de acuerdo con el problema(s) que se trate de resolver en cada biblioteca.

Objetivos institucionales

- Ofrecer tres cursos de formación de usuarios por semestre
- Implementar nuevas propuestas metodológicas para enseñar a usar las TIC

Objetivos instruccionales

- Realizar un recorrido por las áreas de la biblioteca con los diferentes grupos de usuarios.
- Indicar el tipo de bases de datos existentes en la biblioteca.
- Mostrar la colección de referencia o consulta a los usuarios que llegan por primera vez a la biblioteca.

Objetivos de aprendizaje

- Comprender las ventajas que tiene la información y saber cómo utilizarla.
- Desarrollar en los usuarios la habilidad de interpretar sus necesidades de información.
- Saber cómo utilizar las instalaciones de la biblioteca y hacer uso de sus programas y servicios de una manera natural.
- Usar de manera efectiva y permanente las diferentes fuentes de información como una etapa integrante en toda actividad de investigación.
- Aprender el manejo de las bases de datos y demás herramientas tecnológicas disponibles en la biblioteca.
- Conocer las diferentes fuentes de referencia que posee la biblioteca y sabelas utilizar eficientemente.

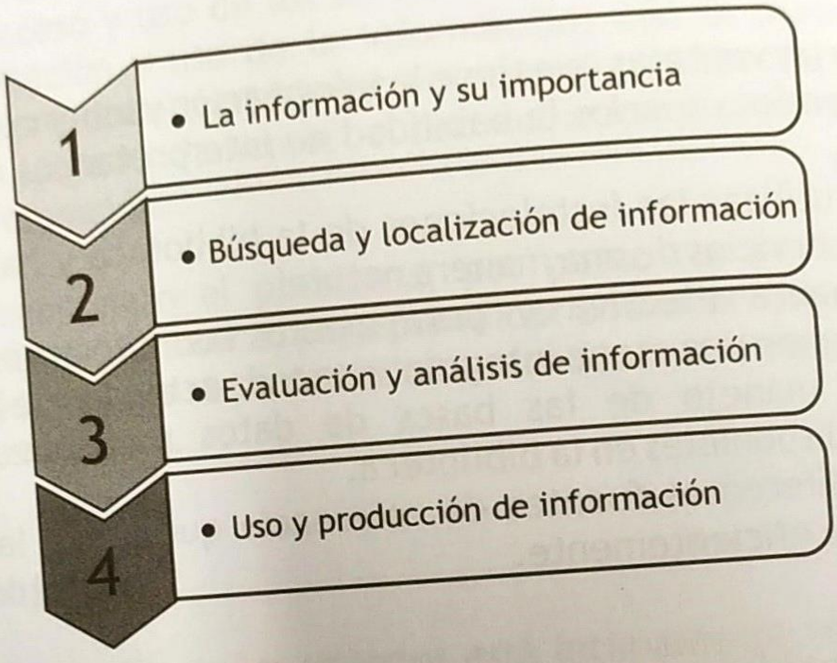
5.3.3.3. Los contenidos

El contenido incluye tanto las habilidades como los conocimientos que el usuario desarrollará y adquirirá dentro del proceso de aprendizaje. Los conocimientos dentro de un programa de formación de usuarios son el resultado de una serie de reflexiones, trabajos, investigaciones y prácticas que permiten profundizar en el quehacer de la información y la lectura en una unidad de información que, como la biblioteca pública, debe cumplir con unas funciones y unos compromisos que permitan al ciudadano ejercer plenamente su ciudadanía, y para ello se requiere que él sea consciente y conozca lo que puede hacer en la biblioteca con el conocimiento y la información que allí reposan. Pero además, debe saber cómo acercarse a esa información, cómo utilizarla y cómo transformarla para su beneficio, es decir, la adquisición del conocimiento.

Es importante tener en cuenta que los contenidos orientan el logro de unos objetivos de aprendizaje planteados, los cuales no sólo buscan el desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes para el acceso y uso de la información, sino que también aportan a la formación de ciudadanos que ven en la

información y su acceso, un elemento que responda a sus intereses y necesidades de información, para participar en la toma de decisiones del quehacer de su comunidad y en las transformaciones que se requieren en una sociedad en un proceso de cambio, en busca del mejoramiento de la calidad de vida.

Para lograr el desarrollo de estos conocimientos y habilidades, el programa de formación de usuarios, a fin de lograr una mayor sistematicidad, se organiza por niveles[67], los cuales, además de asumir el proceso formativo, siguen el orden de los contenidos y el alcance de los objetivos acordes con las características de los usuarios. Estos niveles son:



Así mismo, los contenidos se organizan teniendo en cuenta las siguientes preguntas orientadoras:

- ¿Qué necesito saber?
- ¿Dónde podría ir?
- ¿Cómo puedo obtener la información?
- ¿Qué recursos de información debería usar?
- ¿Cómo podría utilizar estos recursos?
- ¿Cuáles de ellos uso?
- ¿He obtenido la información que necesito?
- ¿Cómo debería presentarla?
- ¿Qué he logrado?

---

67 Se entiende que todo nivel supone el cambio de un estado al otro en proporción al avance en el logro de objetivos y metas que pueden ser trazados por el usuario o por la unidad de información, por lo cual el proceso de formación de usuarios los organiza y así logra el cambio paulatino. Tomado de: NARANJO VÉLEZ, Edilma, RENDÓN GIRALDO, Nora Elena, GIRALDO ARREDONDO, Claudia María. La formación de usuarios de la información en América latina. Op. Cit.; p. 62.

por lo tanto, el contenido debe:

- Estar orientado a la generación del aprendizaje por parte del usuario y para ello se confronta con la experiencia que dan los trabajos, talleres y ejercicios propuestos.
- Estar acorde con las características y el perfil de los usuarios.
- Apuntar al desarrollo de las habilidades informativas, las cuales requieren desarrollo del pensamiento y para ello se programan actividades para conocer conceptos previos y generar el aprendizaje significativo.
- Orientarse hacia los intereses y necesidades particulares de los usuarios.
- Existir un diálogo y una discusión permanentes entre lo teórico y lo práctico.
- Incluir reflexiones y actividades que conduzcan a la concienciación de la importancia del comportamiento del usuario frente a los demás y el uso adecuado de las fuentes y recursos de información en las bibliotecas.

5.3.3.4. El método

El método se entiende como el proceso que permite ordenar los propósitos para que estos sean claros, inteligibles y muestren la relación con los medios y recursos para lograr el desarrollo y apropiación de las actitudes, los conocimientos y las habilidades en los usuarios que participan en el programa de formación. Por eso se dice que el método es un camino que permite el logro de resultados y metas. Se apoya en un conjunto de estrategias didácticas, procedimientos y medios indispensables para desarrollar el contenido de la formación.

Se acude a tres tipos de método:

- **Método directo.** Se da un control total por parte del formador, quien se desenvuelve como un transmisor de información, y la participación de los usuarios se encamina a la formulación de preguntas o a dar respuestas cortas frente a posibles preguntas del formador, asumiendo un papel pasivo en el proceso, ya que se concentran en escuchar y tratar de asimilar lo impartido por el formador.

- **Método indirecto.** En este caso el control total lo tiene el usuario, puesto que la intervención del formador es mínima y asume un papel de orientador y facilitador. Método de gran valor y utilidad cuando se pretende que el usuario piense, analice y evalúe.

- **Método semidirecto.** Combina el método directo y el indirecto. El formador presenta al usuario una información o explicación para que la use en una tarea determinada o solucione un problema específico. En este tipo de formación, el formador propicia la participación y de igual manera

es quien organiza la información y la manera de presentarla. El usuario, por lo tanto, tiene una participación más activa porque se le ofrece la posibilidad, no sólo de analizar, sino también de practicar para aplicar los conceptos o conocimientos que le han sido impartidos.

En el método, dependiendo del nivel del proceso formador y de la temática, el facilitador cumple el papel de orientador del aprendizaje, utilizando métodos directos, indirectos y semidirectos y otros que a bien considere utilizar.

5.3.3.5. Estrategias didácticas

En términos generales, las estrategias didácticas, al igual que los medios y recursos didácticos, facilitan y apoyan los procesos de enseñanza y de aprendizaje del programa de formación de usuarios y permiten que los usuarios comprendan la manera de acceder más fácilmente a la información. Deben, por lo tanto, estar integrados dentro del proceso de la formación como un elemento que en todo momento aporta valor y sentido, y concebirse y planearse de manera integral cuando se establecen los objetivos, el contenido y los métodos.

Los medios y recursos didácticos (como las tecnologías de la información y la comunicación, los medios audiovisuales y los impresos) deben responder a los avances tecnológicos disponibles, con el fin de facilitar a los usuarios el conocimiento y uso de estas herramientas que apoyan el avance científico y tecnológico, además permiten confrontar la percepción y comprensión que logran los usuarios durante y después del proceso formativo.

Haciendo alusión a las estrategias, se propone que algunos de los temas se desarrollen por grupos, organizados de acuerdo con sus características, es decir, por categorías, en las cuales se tenga en cuenta el nivel educativo, los intereses y el nivel de conocimiento que tengan los usuarios de las herramientas tecnológicas disponibles en la biblioteca, además de:

- Combinar la teoría con la práctica.
- Realizar trabajos individuales y grupales
- Orientar la actividad investigativa utilizando las fuentes de información en cualquier lugar y soporte, de modo que se pueda responder a las necesidades formativas e informativas de los usuarios.

En la tabla nº 9 se observan algunas propuestas de estrategias didácticas de acuerdo con los métodos que decida emplear, las cuales, dependiendo de las características de los usuarios, se utilizarán para desarrollar los diferentes temas de los niveles formativos.

Tabla 9. Estrategias didácticas empleadas para la formación de usuarios

MÉTODOS	DINÁMICAS	ESTRATEGIAS	
DIRECTO	**Grupal**	*Conferencia y lecciones con apoyo de materiales audiovisuales: Se pueden utilizar para hacer una introducción general a los servicios y programas de la biblioteca o una descripción general de la organización y distribución de las colecciones.* Seminario Demostraciones	Tutorial Proyecciones	Exposición Visitas guiadas	Clases formales
	Individual	Información impresa en libros y guías	Tutorial Señalización	Guía sobre cuestiones específicas Libro de texto	
	Mixta (grupal o individual)	Proyecciones Demostración/actuación	Instrucción asistida por computador Instrucción programada	Tutorías presenciales, virtuales o auditivas	
SEMIDIRECTO	**Grupal**	Conferencia/discusión Estudio de casos Trabajo de investigación	Calificación de actitudes: dificultades relacionadas con el comportamiento de los usuarios y sus soluciones. Demostración/ejecución: enseñanza del uso del catálogo en línea –Opac-, manejo de Internet. Preparación, estudio y exposición de un tema por parte del u suario		
	Individual	Instrucción asistida por computador. Cuaderno de trabajo o guía de estudio.	Tutorías presenciales, virtuales o auditivas. Texto de instrucción programada		
	Mixta (grupal o individual)	Trabajo de investigación Conferencia/discusión	Estudio de casos		
INDIDIRECTO	**Grupal**	Juegos y simulación Estudio de casos Demostración/actuación	Discusión dirigida por el usuario a partir de un problema detectado en la biblioteca para llegar a unas conclusiones o acuerdos (reglamentos; relación con otros us uarios; desorganización de las colecciones) Proyecciones Lluvia de ideas		
	Individual	Tutorías presenciales, virtuales o auditivas	Trabajo de investigación Simulación por medio del computador		
	Mixta (grupal o individual)	Proyecciones Estudio de casos	Juegos y simulación Tutorías presenciales, virtuales o auditivas		

Fuente: NARANJO VÉLEZ, Edilma, RENDÓN GIRALDO, Nora Elena, GIRALDO ARREDONDO, Claudia Maria. Lineamientos y directrices para la formación de usuarios de la información. Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 2006; p. 45.

5.3.3.6. Recursos y materiales

La formación de usuarios requiere analizar y disponer de todo tipo de recursos, esto es: humano o personal, tecnológicos, locativos y físicos, que faciliten el desarrollo y la ejecución del programa que se planeó. Se recomienda entonces, realizar una lista de lo que se necesita para desarrollar el programa en cada uno de los niveles y a continuación, determinar con qué recursos cuenta la institución y gestionar lo que haga falta.

- **Personal:** lo más importante de este aspecto es la necesidad de que la mayor parte del personal empleado de la biblioteca asuma una actitud positiva hacia el programa de formación, que incluye constante capacitación, compromiso con las actividades que desempeña, responsabilidad y el trabajo cooperado. Se debe tener en cuenta, por lo tanto:
  - Cuántos miembros del personal están dispuestos a comprometerse con el proceso de la formación de usuarios y cuántos deben capacitarse para asumir las funciones de la formación.
  - Cuántos y cuáles de ellos tienen las competencias requeridas para asumir la planeación del programa, la preparación de contenidos, la elaboración de medios y recursos didácticos, la evaluación, la logística, entre otros.
  - Cuánto tiempo puede dedicarle el personal seleccionado a cada una de las funciones que se establecen para la formación de los usuarios (preparación, ejecución y evaluación), y determinar si es necesario contratar personal adicional.

- **Tecnológicos:** se establece la necesidad y disponibilidad de equipos tecnológicos, recursos audiovisuales y computacionales de la biblioteca en cuanto a computadores, retroproyectores, video grabadoras (DVD, VHS), televisor, grabadoras, reproductor de audio (MP3, CD-ROM), proyector de filminas, proyector de opacas, etc.

- **Locativos:** el personal administrativo de la biblioteca debe ser consciente de las características y condiciones de la infraestructura física o locativa; por lo tanto, debe analizar si se cuenta con un espacio independiente para ofrecer el programa de formación de usuarios. En caso de no disponer de éste, se debe adecuar un lugar apropiado para hacerlo sin que interfiera con las demás actividades que se llevan a cabo en la biblioteca, como la lectura o consulta por parte de los usuarios que no asistan al programa de formación.

- **Físicos:** además del espacio físico o locativo, deben evaluarse las condiciones y adecuación del mobiliario, la cantidad y comodidad, así como los aspectos ambientales de iluminación, ventilación y ruido.

- **Insumos y papelería:** es importante también disponer de insumos de papelería adecuados y suficientes e implementos de oficina como

marcadores, lapiceros, hojas de bloc, cartulinas, cintas, lápices, borradores, etc., que permitan desarrollar los talleres sin ningún contratiempo.

5.3.3.7. La evaluación

La evaluación es un componente esencial dentro del programa formativo y debe practicarse en cualquier actividad que involucre el aprendizaje, pues permite comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos trazados y el aprendizaje de los participantes, además sirve para hacer futuras mejoras y desarrollos en los programas de formación, ya que permite identificar los errores y dificultades que podrán ser resueltos en próximas sesiones.

Se recomienda dedicar el tiempo suficiente tanto a la evaluación de los niveles, por parte de los participantes, como a la evaluación de los formadores de una manera constructiva, incluso desde el momento en que se está planeando el programa hasta que éste finaliza. Además, se evalúan el aprendizaje y la comprensión de los usuarios asistentes al programa de formación, las actividades, los medios y recursos didácticos, el formador, sus estrategias didácticas y el manejo del tiempo, así como los contenidos, entre otros. Si el programa está diseñado para el beneficio de los participantes es razonable tener en cuenta que ellos pueden aportar ideas y sugerencias para futuros programas. De ahí la importancia de sistematizar y difundir los resultados de la evaluación para obtener una retroalimentación de los diferentes actores del proceso.

- Con la evaluación se busca conocer el grado de comprensión del usuario sobre los temas discutidos y las actividades realizadas.
- Se evalúa el proceso cumplido por el formador, su facilidad de comunicación y su capacidad para hacerse comprender, así como su manejo del tiempo.
- La evaluación permite verificar la calidad y eficacia del diseño y la planificación del programa de formación.
- Se realiza teniendo en cuenta los procesos cumplidos dentro de la formación y los niveles que constituyen el proceso, aplicando una evaluación formativa y cualitativa.
- Las preguntas del usuario están orientadas para que él encuentre las respuestas a partir del proceso de reconocimiento de su necesidad de información.
- Se utiliza la evaluación grupal, apoyándose en la autoevaluación, y la coevaluación, partiendo de unos parámetros planteados con antelación.

Para la evaluación, se pueden utilizar diferentes técnicas e instrumentos, tales como:

- ❑ Exámenes
- ❑ Estadísticas de consulta y uso de información
- ❑ Entrevista estructurada
- ❑ Cuestionarios para completar
- ❑ Entrevista abierta
- ❑ Grupos de discusión
- ❑ Observación participante
- ❑ Talleres individuales y colectivos

5.4. OPERACIONALIZACIÓN DEL MODELO: NIVELES DE FORMACIÓN

Luego de hacer un recorrido por los aspectos más relevantes del modelo, como son los elementos tratados desde la estructura de componentes, se presenta los niveles del proceso de formación de usuarios (gráfico nº 28) propuestos para este modelo específico, planteados a partir de la contextualización de las condiciones actuales de las bibliotecas públicas y populares de la ciudad de Medellín y la caracterización de la población. Estos niveles pueden ser adaptables a las condiciones de cada tipo de biblioteca y grupo de usuarios para el logro de los objetivos y metas propuestas.

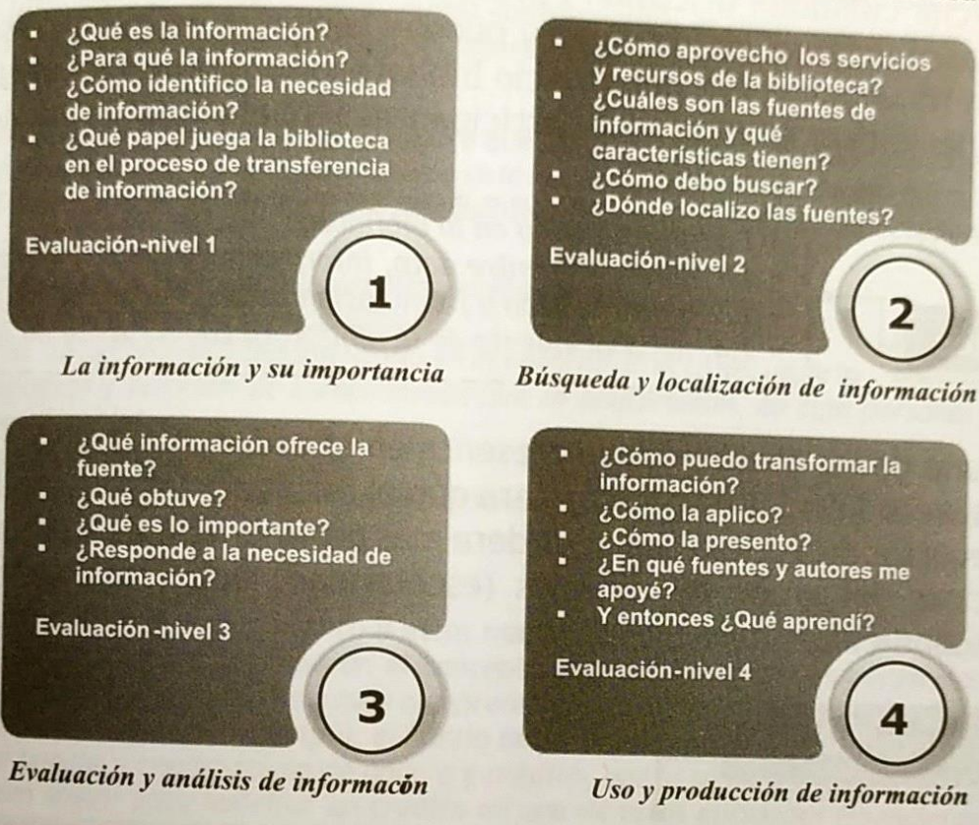
La pirámide representa una evolución de los conocimientos, las habilidades y destrezas del usuario en el acceso y uso de la información, desde el reconocimiento mismo de la información, su importancia y la necesidad de ella, hasta su uso, producción y transferencia.

Gráfico 28. Niveles del proceso de formación de usuarios

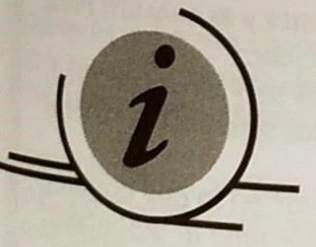
Para cada nivel se identificaron posibles preguntas orientadoras o cuestionamientos que permitirán definir los contenidos específicos de acuerdo con las características de la población de las zonas de influencia de los Parques Biblioteca y de las bibliotecas adscritas a la Red Municipal de Bibliotecas Públicas que en su gran mayoría, representan el tipo de usuarios de las bibliotecas públicas y populares de la ciudad.

En el gráfico n° 29 se identifican las preguntas orientadoras para cada uno de los niveles, y en el numeral siguiente, se desarrollan los niveles de formación retomando como matriz los elementos planteados en el numeral sobre conceptualización de modelo, específicamente el propósito, los contenidos, las estrategias metodológicas y la evaluación. El elemento de recursos será definido por cada formador de acuerdo con los disponibles en la biblioteca y el perfil de los usuarios.

Gráfico 29. Preguntas orientadoras para los niveles de formación de usuarios



5.4.1. NIVEL 1. La información y su importancia



Es el primer nivel del programa para la formación de usuarios, con el cual se pretende sensibilizarlos* a partir de los conceptos básicos acerca de lo que es información y los procesos que se llevan a cabo con ella: producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación uso y generación de nuevo conocimiento. Por lo tanto, es fundamental partir de las preguntas:

* El término sensibilización en algunas bibliotecas lo asumen como un nivel de la formación de usuarios y en otras se expresa como uno de los contenidos del nivel de orientación. Es un término que denota una sensación, considerada como el efecto de aumentar la sensibilidad. Dentro de una unidad de información puede decirse que es el primer contacto visual y sensitivo que permite al usuario llevarse una impresión; por lo tanto, la biblioteca debe despertar emociones en los usuarios frente a la información y su uso y por eso ella busca influir, en forma positiva, a los usuarios. Con la sensibilización se pretende provocar en ellos sentimientos positivos alrededor de la información, las unidades de información y sus servicios y el personal que allí labora, al mostrarles la importancia de la información para su formación personal, profesional y laboral, entre otros. Tomado de: NARANJO VÉLEZ, Edilma, RENDÓN GIRALDO, Nora Elena, GIRALDO ARREDONDO, Claudia María. Lineamientos y directrices para la formación de usuarios; Op. cit.; p. 37.

¿qué es la información?, y ¿para qué la información?, de tal forma que los usuarios, al finalizar este nivel, estén en capacidad de identificar o reconocer su necesidad de información y vean la biblioteca como una de las fuentes de información.

Propósito

Sensibilizarse y comprender la importancia de la información y los procesos que se llevan a cabo con ella, permitiendo reconocer la necesidad de información y a la biblioteca como una de las fuentes de solución.

Antes de iniciar cualquier discusión y proceso formativo específico, y con el fin de que los asistentes se identifiquen y puedan recordar experiencias se debe partir de un reconocimiento del espacio bibliotecario. Por lo tanto, una visita guiada que permita ambientar a los participantes será el punto de partida.

Contenidos

- *1.1. Visita guiada en la biblioteca*
- *1.2. Diferencia entre dato, información y conocimiento*
- *1.3. Identificación y formulación de una necesidad de información*
- *1.4. Reconocimiento de la biblioteca como fuente de información*

Para cada uno de los contenidos se presenta en el esquema siguiente, algunas estrategias metodológicas sugeridas para que el formador las desarrolle con los medios y recursos didácticos que considere más pertinentes, de acuerdo con las características del grupo de usuarios (escolaridad, edad, ocupación, entre otras) y las condiciones de la biblioteca.

Estrategias metodológicas

1.1. Visita guiada en la biblioteca

- *Esta actividad puede tener una duración de 30 minutos aproximadamente y es muy útil para aquellas personas que asisten por primera vez a esa biblioteca en particular.*
- *La estrategia será coordinada por uno de los empleados de la sección de servicios al público, que conozca muy bien el recorrido más ágil que se pueda realizar por los diferentes espacios de la biblioteca.*
- *Al público se le explicará que ellos -durante el recorrido- deben pensar en lo qué harían y para qué les serviría cada una de las áreas en que se encuentra organizada la biblioteca: portería, entrega de bolsos y morrales, sala de cómputo, escalas, salas de descanso, baños, salas de lectura, hemeroteca, ludoteca, colección infantil, colección de referencia, colección general, medios audiovisuales, salas de talleres, puesto de préstamo y devolución de materiales, entre otras.*
- *Durante este recorrido no se hace referencia a los servicios de la biblioteca.*
- *El facilitador socializará las apreciaciones de los asistentes que participaron en el recorrido, pidiendo que den respuesta a los interrogantes anteriores, lo que le permitirá conocer la experiencia, expectativas, actitudes y comportamientos de los usuarios. También permitirá a los partipantes identificar qué tipo de información es la que se encuentra disponible en las bibliotecas públicas de la ciudad.*

1.2. Diferencia entre dato, información y conocimiento

Después del recorrido y la socialización de los interrogantes anteriores, se procede a iniciar el tema: La información: ¿qué es? y ¿para qué?, lo que permitirá identificar la diferencia entre dato, información y conocimiento, de la manera más sencilla posible.

Se parte entonces de la pregunta ¿qué es la información? Puede decirse que:

Se considera como el conjunto de datos interpretados y comunicados en cualquier soporte, es decir, es el registro o la representación del conocimiento. El soporte le permite tener una naturaleza física y objetiva, así como una imagen tangible que, a su vez, cuando es utilizado como información, puede generar nuevo conocimiento; es decir, con la información -como insumo del conocimiento- se logra el intercambio de conocimiento, puesto que se da un acercamiento entre autores y lectores.

Entre tanto, la respuesta a la pregunta ¿para qué la información? requiere una respuesta cuidadosa, pues lo primero que debe establecerse es la necesidad del usuari. De allí parte la respuesta, y como las necesidades son tan variadas, es posible ubicar la respuesta en aspectos como:

- Generación de cambios y desarrollos en el entorno
- Generación de nuevo conocimiento
- Toma de decisiones fundamentales en el entorno directo del usuario
- Respuesta y solución de compromisos que se adquirieron, de tipo personal, académico, laboral, social, etc.
- Desarrollo de investigaciones
- Recreación, para entablar conversaciones o crear posibles redes de intercambio de información y conocimiento.

El facilitador debe estar muy atento a estas respuestas que aprovechará para enlazar con los elementos característicos que rodean el concepto información y que es necesario diferenciar: dato, conocimiento y para hacerlo más comprensible, se utilizará un ejemplo de una situación propia de la comunidad; por ejemplo, el Barrio Belén es una zona que se caracteriza porque está rodeada de bancos y cooperativas de ahorro y crédito, por lo tanto es posible mostrar los pasos que se deben seguir para solicitar un crédito en una de estas entidades financieras. Pero como existen diferencias entre cooperativa financiera y banco, este puede ser también uno de los temas que deben consultar los usuarios, después de haber clarificado qué es un dato y qué el conocimiento.

Dato: es un término que puede tomarse como el elemento que le da forma al conocimiento puesto que es una secuencia de símbolos; este elemento se encuentra referenciado en hechos, sonidos, imágenes, animaciones; es decir, son representaciones del pensamiento y de la realidad.

Conocimiento: se dice que conocimiento es todo aquello que sabe un sujeto, un grupo o una cultura. También son los valores, hechos e información que el sujeto ha aprendido o asimilado y que, de acuerdo con ciertos conceptos y categorías, ha podido dominar. Razón para expresar que el conocimiento es una abstracción personal de alguna cosa que experimentó alguien.

De igual manera, "el conocimiento es una mezcla de experiencia, valores, información y 'saber hacer', que sirve como marco para la incorporación de nuevas experiencia e información, y es útil para la acción. Se origina y aplica en la mente de los conocedores. En las organizaciones, con frecuencia, no sólo se encuentra dentro de documentos o almacenes de datos, sino que también está en rutinas organizativas, procesos, prácticas y normas" [68].

[68] DAVENPORT, Thomas H., PRUSAK, Laurence. Conocimiento en acción: cómo las organizaciones manejan lo que saben. Buenos Aires: Pearson Education, 2001.

También se considera el conocimiento como los datos que se organizan a modo de información dentro de lo que podría denominarse un marco conceptual, un marco teórico, un concepto, una teoría, e inclusive unas categorías. El conocimiento es el reflejo de la comprensión y la interpretación que el sujeto hace de la información que recibe en forma oral, visual o escrita.

Durante este nivel se da una interacción directa con el usuario. Es la ayuda que se le brinda generalmente en respuesta a sus inquietudes y necesidades, cuando se presenta por primera vez a la biblioteca y empieza su contacto con elementos físicos o tangibles del fenómeno información.

1.3. Identificación y formulación de una necesidad de información

Después de analizar, comprender e interpretar el sentido de los términos y las preguntas anteriores, es necesario realizar una serie de actividades que ayuden a ubicar al usuario en un hecho real, como es la identificación y formulación de una necesidad de información:

Se parte de la pregunta para el usuario: en su vida personal, laboral y/o académica ¿para qué necesita la información?. Con la formulación de esta pregunta, se busca que el usuario:

- ☐ *Reconozca e interprete la necesidad de información*
- ☐ *Determine la tarea investigativa por realizar*
- ☐ *Seleccione los conceptos para la búsqueda*
- ☐ *Organice los conceptos*

Elementos que debe manejar el usuario para reconocer su necesidad de información:

A. Definir el problema de información, y para ello debe plantearse:

- ☐ *¿Qué es lo que necesita?*
- ☐ *¿Para qué?*
- ☐ *¿Por qué lo necesita?*
- ☐ *¿Cuándo lo necesita?*
- ☐ *¿Cómo lo necesita?, y*
- ☐ *¿Dónde lo necesita?*

B. De acuerdo con la información que necesita, la debe relacionar con conocimientos previos sobre el tema, lo que indica que deberá identificar conceptos y aspectos relacionados con el tema, luego los explora y relaciona para responder la pregunta inicial.

C. Es posible que el usuario aún no identifique con claridad su problema de información entonces se le debe enseñar a elaborar un diagrama, donde pueda establecer categorías para los conceptos y aspectos del tema.

D. Después de relacionar la necesidad de información con sus conocimientos previos, debe formularse preguntas abiertas sobre el tema; en caso de no poder formularlas, orientará el interrogante a preguntas cerradas cuya respuesta sea negativa o afirmativa (no - sí).

E. Como puede existir ambigüedad sobre la información que necesita el usuario, él se puede formular otra serie de preguntas que giren alrededor del tema -también llamadas secundarias- que surgen de la pregunta inicial y que se apoyan en el diagrama de conceptos y aspectos.

F. Posteriormente, con las respuestas que ha logrado, el usuario, se puede apoyar en varias estrategias que le permitan delimitar todas las posibles claridades sobre su necesidad de información. Entre esas estrategias se encuentran la lluvia de ideas, los esquemas, guías, listados, cuadros sinópticos, mapas conceptuales, entre otros.

En este nivel también se le brinda al usuario una orientación, que en términos generales es considerada como el proceso de dirigir y guiar, es decir, mostrar a las personas el camino que les conviene seguir[69]. En las bibliotecas se muestra al usuario cuál es la vía más indicada para resolver su necesidad de información o formación, de acuerdo con un objetivo determinado. También es vista como una acción que permite proveer orientación general acerca de un centro o servicio de información, al igual que asesorar al usuario en la elección de una obra o fuente de información y la optimización de los servicios de la biblioteca.

1.4. Reconocimiento de la biblioteca como fuente de información

Entre los objetivos de aprendizaje que se establecen para este nivel, pueden incluirse, entre otros:

- *Valorar la biblioteca como un recurso útil para sus actividades*
- *Utilizar las instalaciones de la biblioteca y hacer uso de sus programas y servicios de una manera natural*
- *Percibir la biblioteca como un espacio receptor de sus necesidades de información y como un ente canalizador e impulsor de las dinámicas de la comunidad*

Los procesos de enseñanza y de aprendizaje se orientarán a partir de los siguientes interrogantes que se formularán tanto los facilitadores como los usuarios:

¿Qué deseo hacer?	*¿Qué puedo hacer?*	*¿Qué voy a hacer?*

Con este tema, que también se puede apoyar en la necesidad de solicitar un crédito a una entidad financiera, se pretende, sobre todo, ajustar y armonizar las ofertas de formación y las cualificaciones de los demandantes. Además, que se sientan y reconozcan como sujetos con confianza para usar la biblioteca o cualquier unidad o servicio de información. Algunos de los asuntos que se pueden abordar son:

- *Derechos y deberes de los usuarios en la biblioteca*
- *Recursos y servicios de la biblioteca para que el usuario acceda a la información*
- *Reglamento de la biblioteca: horarios, multas, sanciones, préstamo, pautas de comportamiento dentro de biblioteca, documentos para prestar material bibliográfico, etc.*
- *El espacio de la biblioteca, ubicación de las fuentes y recursos, áreas administrativas, etc.*
- *Colecciones de la biblioteca y utilidad.*
- *Uso y consulta de la página web de la biblioteca, si la tiene*
- *Servicios para el autoaprendizaje*

Algunos de los temas pueden desarrollarse por medio de carteles, gráficos; un flujo de circulación en el que se muestre cómo debe circular en el espacio de la unidad de información, esto es, cómo llegar, a dónde quiere ir, y apoyarse en boletines impresos y electrónicos, videos, guías, grabaciones, programas de computador, entre otros.

Se informa a los usuarios sobre los servicios que se ofrecen en la biblioteca, para qué le sirven, cómo y cuándo utilizarlos. Para lograr una mejor comprensión y uso, se recomienda disponer de un plegable en el que se expliquen los servicios que se ofrecen y la manera de hacer uso de ellos, como préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, alerta, diseminación selectiva de la información, servicio de información local y la conmutación bibliográfica local y remota, entre otros.

[69] LOPERA LOPERA, Hernando. Orientación, instrucción y educación: conceptos claves en la formación de usuarios. Medellín: [S.N.], 2001. [Mimeógrafo]. [Trabajo elaborado durante el curso Educación de usuarios del programa de Bibliotecología de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia].

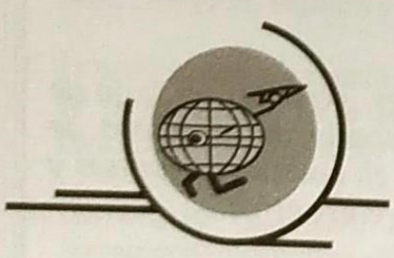
Una vez terminadas las actividades de este nivel se podrá evaluar, de una parte, la comprensión y abstracción de los usuarios frente al reconocimiento de situaciones específicas, como en el ejemplo que se presenta a continuación. Y de otro, el desarrollo de los contenidos, la metodología y los formadores, desde un referente de gestión para determinar el nivel de satisfacción con respecto al desarrollo del nivel. Se anexa para ello un modelo de cuestionario de evaluación (ver anexo 2).

Evaluación

En Colombia los derechos humanos se ven constantemente violados por los diferentes miembros y actores de la sociedad, lo que lleva a que sus ciudadanos no se sientan satisfechos con el trato que reciben en los diferentes sitios oficiales de atención al público. Como usuario de la información que debe abordar este tema, por favor, responda:

- *¿Qué pregunta se formularía para determinar el tema central de la situación planteada?*
- *¿Cuál área del conocimiento cree que le puede servir para analizar el problema planteado?*
- *¿Cuáles son los conceptos que se relacionan con la pregunta inicial que usted formuló?*
- *¿Qué información encontró sobre los conceptos del tema?*
- *De acuerdo con lo que encontró ¿requiere de nuevos conceptos para resolver su necesidad de información?*

5.4.2. NIVEL 2. Búsqueda y localización de información



En este nivel, denominado búsqueda y localización de la información, es importante permitir que el usuario tenga un acercamiento a la biblioteca de una manera afable y directa a través de la llamada instrucción, tomada como "el proceso que orienta la apropiación de conocimientos, hábitos, habilidades de carácter cognoscitivo relacionados con la materia que se imparte"[70].

[70] ESTEVA, M., VALERA, O., RUIZ, A. Las tendencias pedagógicas contemporáneas. Valoraciones desde la perspectiva del Proyecto de Pedagogía Cubana del ICCP. La Habana: [S. N.], 2000. Citado por: DÍAZ MONSALVE, Ana Elsy, QUIROZ POSADA, Ruth Elena. Reflexiones teóricas sobre la relación entre la pedagogía y la didáctica. En: Lecciones Inaugurales 2002, Revista Educación y Pedagogía. Medellín. (Jun., 2002); p. 32. Separata No. 32.

En el área de la bibliotecología puede decirse que es una

> *[...] habilitación básica en el uso de alguna herramienta específica para que el usuario continúe y avance en su búsqueda; de igual manera, para que éste pueda interactuar con el sistema de información y esa instrucción le sirva en cualquier unidad de información [independiente de la profesión, labor que desempeñe o nivel escolar que posea]. Es el proceso por el cual se forma a los usuarios de la información, efectivos o virtuales, para descubrir las fuentes pertinentes de información, buscar dichas fuentes y organizar la información para utilizarla.*[71]

Se considera entonces, como el proceso por el cual se orienta y enseña al usuario de la información, a partir de un conjunto de estrategias didácticas con las que se pretende que aprenda diferentes formas de hacer las cosas, en este caso el proceso de búsqueda, recuperación y uso de la información, para lo cual se utilizan los recursos y medios necesarios.

Propósito

Lograr que los usuarios hagan uso de los diferentes recursos con que cuentala biblioteca para el acceso autónomo a la información, las diferentes estrategias que puede emplear en el proceso de búsqueda y obtención de las fuentes y la organización que debe hacer de la información para iniciar su uso.

Estas habilidades y destrezas le permitirán al usuario buscar, descubrir y seleccionar las fuentes impresas y electrónicas pertinentes de información para resolver su necesidad y convertirlo en conocimiento; asímismo, podrá organizar la información para utilizarla en forma óptima; logrará derribar barreras existentes entre él y la biblioteca. También posibilita la explotación de los recursos de información existentes, de acuerdo con un perfil específico.

Si se busca un uso más efectivo y eficiente de la biblioteca y sus servicios por parte del usuario (en forma autónoma), se requiere que éste se prepare para buscar en las diferentes fuentes y recursos que posee la biblioteca y otras fuentes alternas a ella. Se destacan: índices, manuales, anuarios, catálogos en CD ROM y en línea, consulta de bases de datos, y redes como Internet, entre otras. Este nivel connota unas explicaciones más detalladas sobre las colecciones y los materiales documentales, por lo que se proponen los siguientes contenidos:

71 NARANJO VÉLEZ, Edilma, ÁLVAREZ ZAPATA, Didier. Op. cit.; p. 16.

Contenidos

- 1.1.Colecciones y fuentes de información
- 1.2. Características de las fuentes de información
- 1.3. Los códigos de catalogación y sistema de clasificación
- 1.4. Bases de datos, catálogos de las bibliotecas y uso de Internet
- 1.5. Estrategias de búsqueda
- 1.6. Localización y acceso a los documentos

Estrategias Metodológicas

1.1. Colecciones y fuentes de información

Se considera importante enseñar a los usuarios que la biblioteca se caracteriza porque en ella se encuentran diversas colecciones que conforman su fondo bibliográfico, las cuales se organizan de acuerdo con sus características de contenido, periodicidad en su publicación y la función que cumplen. Así mismo, que se pueden localizar en distintos soportes y responder a diversas temáticas. ***Las fuentes de información*** *son materiales y productos bibliográficos que existen en la biblioteca para acceder al conocimiento generado por la humanidad.*

Se debe explicar la diferencia entre las fuentes de información y las diferentes colecciones de la biblioteca. Las fuentes existen para apoyar a los usuarios en la solución de sus necesidades de información y contribuir a su formación, a brindarles la información pertinente y a entretenerlos. Por estas razones, en las bibliotecas públicas se encuentra documentación útil para los estudiantes, las amas de casa, los jubilados, los profesionales, entre otros, y se localiza información para respuestas rápidas, así como para el desarrollo de tareas e investigaciones de tipo académico, o también constituyen material para el entretenimiento.

Con este tema, se pretende generar en los usuarios un interés en el uso del material bibliográfico y audiovisual de la biblioteca, lo que puede llegar a crear en ellos mayor disposición para el desarrollo de aptitudes relacionadas con el proceso de comunicarse con otros (oral o escrita), así como un acercamiento a la lectura y la escritura, para lo cual necesitan identificar y usar correctamente las diferentes fuentes de información que se localizan en la biblioteca.

Antes de iniciar las actividades para desarrollar este contenido, se recomienda partir de las siguientes preguntas orientadoras del trabajo para desarrollar con los usuarios:

- ☐ *¿Cuáles son las posibles fuentes de información que pueden servir para localizar la información que resuelva mi necesidad o problema de información? Por ejemplo, la recuperación de tierras perdidas por el desplazamiento forzado por el conflicto armado que se vive en Colombia*
- ☐ *De las fuentes que encontré ¿cuáles son las mejores y las más indicadas?*
- ☐ *¿Cuáles son los recursos, medios y estrategias alternas para obtener información?*

1.2. Características de las fuentes de información

Se recomienda para este tema dar a conocer a los usuarios lo siguiente:

- Exponer la división que se da en las fuentes de información, entre obras de referencia y obras generales o especializadas.
- Independientemente de la disciplina o área del conocimiento que le interese al usuario, a modo de ejemplo las fuentes de información se caracterizan por: el tipo, la accesibilidad, la disponibilidad, los soportes y los medios de almacenamiento de información; estas fuentes, así mismo, se pueden localizar en las diferentes unidades de información, sean estas públicas o privadas, escolares, universitarias, especializadas o centros de documentación. Lo importante es saber localizar y usar aquellas que sean útiles para satisfacer las necesidades de información del usuario.
- Los elementos que permiten distinguir las fuentes de información de carácter impreso son: portadas, anexos, bibliografías, glosarios, cronologías, actividades. Se explica cada uno de estos elementos. De igual manera, se explican los sumarios e índices que conforman una obra impresa o digital y la función que cumplen en ella como instrumentos de recuperación de información.
- También se explican los sistemas de presentación de gráficos y su organización dentro del documento, al igual que las notas de pie de página, los recuadros, las tablas y los esquemas, entre otros.
- Las fuentes de información que permiten resolver preguntas concretas relacionadas con datos o hechos precisos cumplen con varios niveles informativos y según éstos se dispone de: enciclopedias, diccionarios -como glosarios, tesauros, vocabularios-, manuales, anuarios, estadísticas, atlas, mapas, biografías, directorios, enciclopedias, memorias (no biográficas), normas, patentes, prensa diaria, entre otros.
- También se dispone de productos elaborados y generados desde la misma biblioteca como: catálogos, boletines informativos, bibliografías, guías de lectura, etc., que permiten resolver inquietudes de los usuarios.
- Entre las fuentes de información de carácter secundario se cuenta con la colección general (compuesta por libros que cubren todas las áreas del conocimiento), así como las publicaciones seriadas, los periódicos, bases de datos en CD ROM y en línea (estas fuentes de información se utilizan especialmente en las consultas especializadas para búsqueda de información bibliográfica), colección de audiovisuales, entre otros.
- También se incluyen bibliografías, bibliografías de bibliografías, bibliografías generales de carácter internacional, nacional, regional y local; catálogos comerciales, de distribuidores, de editores, de libreros; índices, resúmenes y el archivo vertical.

1.3. Los códigos de catalogación y sistema de clasificación

Para desarrollar este contenido es necesario que el facilitador conozca muy bien la colección de la biblioteca y que maneje las normas de catalogación. Si bien este es un tema que no requiere profundidad, sí debe ofrecerse para que los usuarios comprendan los datos que tiene en cuenta el bibliotecólogo al momento de organizar la información para que él la pueda localizar fácilmente; además, permite ilustrar los datos que deben ir en la bibliografía que el usuario debe consignar a medida que desarrolla su trabajo.

- Para esta actividad se organiza un salón con una serie de libros que pueden estar o no procesados.
- Se entrega a cada usuario un taller en el que se le pregunta por cada una de las áreas que son significativas para él, por ejemplo, el título, los autores, la edición, la casa editorial, etc.
- Posteriormente se socializa la actividad y se orientan las respuestas, explicando la importancia que tiene cada una de las áreas en una recuperación de la información para

el usuario. Si el programa se está desarrollando con niños, la sesión debe incluir actividades lúdicas y enseñar el uso de la información con temas acordes con su desarrollo cognitivo.

El tema de sistema de clasificación se convierte en un asunto delicado y de la mayor responsabilidad, debido a que ésta es la actividad que permite la recuperación de la información por parte del usuario. Teniendo en cuenta la observación anterior, el facilitador deberá organizar el contenido para explicar lo que son los diferentes encabezamientos de materia, y para ello debe manejar un lenguaje acorde con el público que se pretende formar. Por la importancia del tema, y teniendo en cuenta que no es sencilla su comprensión, se recomienda desarrollar la actividad partiendo de las necesidades o problemas de información que tengan los diferentes usuarios que asisten al curso:

- ☐ Se les pide que piensen en su necesidad de información
- ☐ Que determinen los términos que utilizarían para buscar la información.
- ☐ Se realiza la lista con todas las respuestas que den.
- ☐ Posteriormente se analiza su pertinencia de acuerdo con las los lenguajes normalizados y se les indica cómo se clasifica la información en la biblioteca.

1.4. Bases de datos, catálogos de las bibliotecas y uso de Internet

- Las bases de datos en CD ROM y en línea permiten el uso de técnicas avanzadas de búsqueda, como los operadores booleanos o el truncamiento. Como puede disponerse de tan variadas bases de datos, el personal de referencia debe estar familiarizado con las que se utilicen en la biblioteca, con el fin de orientar al usuario en su búsqueda de información en el tiempo más corto posible y con los mayores beneficios.

- Los catálogos electrónicos de las bibliotecas, también conocidos como OPAC (catálogo público en línea); en este tema se desarrollan contenidos como:

  - ☐ Los lenguajes de interrogación y recuperación de la información: ¿qué quiere encontrar? ¿qué formatos le interesan? libros, revistas, DVD, CD ROM, VHS, etc.
  - ☐ Los sistemas de búsqueda en el OPAC: autor, título, materia, combinación de éstos, etc.
  - ☐ Uso de operadores boléanos: estos permiten ampliar o limitar la búsqueda de la información combinando palabras claves con otras opciones; operadores como AND (+, &), OR y NOT (-)
  - ☐ Otros OPAC diferentes a los de la biblioteca enlos que se ofrece el programa de formación de usuarios.
  - ☐ Proceso de recuperación de la información encontrada, bien sea dentro de la biblioteca o en otras localizadas en los demás OPAC.

- Internet, como la fuente de información de mayor auge en los últimos tiempos, es muy solicitada en las diferentes unidades de información, de allí la necesidad de enseñar a usarla. Algunos de los subtemas para enseñar en este apartado son:

  - ☐ El World Wide Web, como sistema que permite el acceso a la información a partir de diferentes documentos que se enlazan con otros, pues es una construcción hipertextual.
  - ☐ Las listas de distribución, conocidas también como listas de discusión o listas de correo, permiten que las personas soliciten información y participen por temáticas en las discusiones que se establecen alrededor de un tema o un área del conocimiento, para lo cual deben suscribirse a través del correo electrónico. A los usuarios asistentes al curso se les explicará la forma como operan estas listas en cuanto al envío de mensajes individuales y recepciones colectivas, suscripción, participación y retiro.

1.5. Estrategias de búsqueda

La búsqueda de información es un paso clave dentro del proceso de la formación de usuarios, pues el usuario, después de reconocer su necesidad de información, los espacios de la biblioteca y las diferentes fuentes de información, debe desarrollar habilidades para realizar estrategias y búsquedas de información que le permitan, posteriormente, seleccionar los recursos y fuentes para satisfacer su necesidad. Una vez el usuario haya pasado por los diferentes contenidos del tema, se espera que esté en condiciones de:

- Planear una estrategia de búsqueda de acuerdo con su necesidad de información.
- Organizar jerarquías y relaciones de subordinación entre los distintos términos y palabras de los conceptos.
- Precisar los términos de la búsqueda.
- Comprender el papel que juegan las fuentes de información de referencia para precisar la búsqueda.

Para explicar al usuario el proceso de búsqueda de información, el facilitador puede apoyarse en el flujograma de búsqueda (gráfico nº 30).

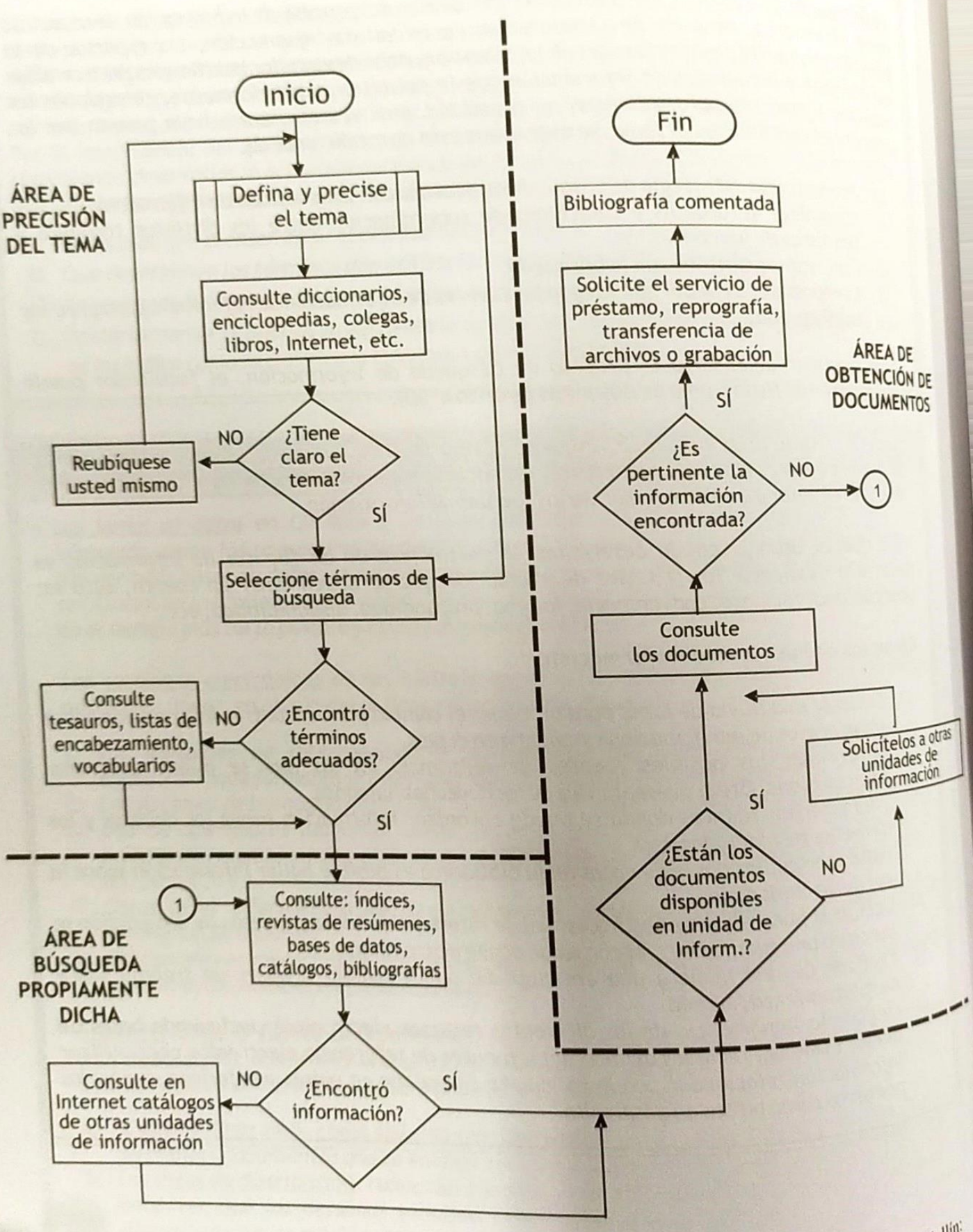
Para facilitar la actividad de la búsqueda de información, indique al usuario la importancia de listar palabras clave, los conceptos, los encabezamientos de materias y los descriptores, así como el valor y certeza al usar varias fuentes de información

Para que el usuario pueda determinar la pertinencia de las fuentes de información es necesario explicarle los criterios de evaluación que se deben tener en cuenta, esto es: oportunidad, formato, conveniencia, idioma, profundidad, disponibilidad, etc.

Ejemplos de búsqueda de información:

- Generar una lluvia de ideas para proponer el camino para encontrar información sobre los procesos de participación ciudadana en el país.
- Determinar las posibles fuentes de referencia en las que se puede encontrar información sobre representantes de los derechos humanos.
- Enumerar las fuentes donde se puede encontrar información sobre los deberes y los derechos de los ciudadanos.
  Indicar en cuáles bases de datos de la biblioteca es posible hallar información sobre la veeduría ciudadana.
- Decidir si para resolver una necesidad de información sobre procesos de emigración se busca en una fuente de referencia o se acude a otra fuente.
- Explicar de qué manera una enciclopedia puede ayudar a hacer un trabajo sobre desplazamiento forzado.
- Evaluar la importancia de los diferentes recursos electrónicos, incluyendo bases de datos, CD-ROM, recursos de Internet y fuentes de referencia electrónica para utilizar información relacionada con la formación ciudadana en países periféricos, conocidos por otros como países en desarrollo.

Gráfico 30. Flujograma de la búsqueda de información



Adaptado de: LOPERA QUICENO, Gloria. Obtención de documentos. Manual para el usuario. Medellín: ICFES, SIDES, 1986.

1.6. Localización y acceso a los documentos

Una vez que el usuario ha seleccionado la información es importante que él sepa como localizar, acceder y obtener las fuentes de información[72] disponibles e incluso aquellas que aún no sabe dónde localizar. Para lo cual debe saber: uso de herramientas de acceso, ordenamiento de materiales, partes de un libro y estrategias para buscar en un catálogo en línea, en bases de datos o en Internet.

Existe la posibilidad de obtener los documentos a través de diferentes servicios, entre ellos los de préstamo y conmutación bibliográfica ofrecidos por sistemas de información de carácter local, nacional e internacional, o incluso los servicios actuales de grabación o transferencia de archivos. En este proceso el formador debe indicarle al usuario que tenga en cuenta:

- *La claridad de su necesidad de información*
- *Identificar los sistemas de información en los cuales es posible localizar y obtener los documentos.*
- *Determinar los términos de búsqueda que mejor identifiquen los documentos en los servicios de préstamo y conmutación bibliográfica.*

En la tabla nº 10 se resumen los sitios y la forma de obtener la información.

Tabla 10. Localización y acceso a los documentos

SITIOS DONDE EXISTEN LOS DOCUMENTOS	FORMA DE LOCALIZARLOS	OBTENCIÓN
Biblioteca en que se encuentra (el usuario)	▪ Catálogos impresos ▪ Catálogos en línea ▪ Bibliografías ▪ Listas de existencia	▪ Consulta interna ▪ Consulta por Internet ▪ Préstamo a domicilio ▪ Reprografía
Unidades de información de la ciudad o municipio	▪ Catálogo colectivo de publicaciones seriadas ▪ Por teléfono ▪ Solicitud por fax	▪ Préstamo interbibliotecario ▪ Consulta interna ▪ Préstamo a domicilio ▪ Reprografía
Unidades de información del país	▪ Catálogo colectivo de publicaciones seriadas ▪ Correo electrónico ▪ Catálogos en línea (Internet) ▪ Bases de datos en línea	▪ Préstamo interbibliotecario ▪ Programa de conmutación bibliográfica ▪ Por correo electrónico (documentos digitalizados) ▪ Vía fax
Unidades de información en diferentes países del mundo	▪ Bases de datos en línea y CD-ROM ▪ Correo electrónico ▪ Internet	▪ Préstamo interbibliotecario ▪ Programa de conmutación bibliográfica ▪ Por correo electrónico (documentos digitalizados) ▪ Vía fax

[72] Adaptado de: NARANJO VÉLEZ, Edilma, ÁLVAREZ ZAPATA, Didier. Desarrollo de habilidades informativas: una forma de animar a leer. Op. Cit.

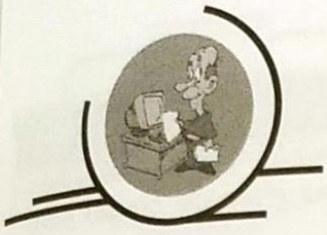
Evaluación

- Las estrategias de evaluación en este nivel pueden estar relacionadas con:
  - ☐ Conocer los servicios que ofrece la biblioteca y saber utilizarlos correctamente
  - ☐ Conocer la ubicación de cada tipo de documento en el espacio de la biblioteca
  - ☐ Conocer la función de cada uno de los catálogos
  - ☐ Saber decodificar los registros y las fichas catalográficas
  - ☐ Saber localizar los documentos a partir de las indicaciones de los catálogos
  - ☐ Conocer otros centros documentales

- Como ejemplo se presentan los siguientes casos:
  - ☐ Continuando con el tema de la violación de los derechos humanos en Colombia, usted acude a la biblioteca y debe hacer uso de diferentes medios y recursos para resolver su necesidad de información. Por lo tanto ubíquese en ella y determine: los espacios y el personal que le podrán ayudar a orientarse en la biblioteca para iniciar la búsqueda de la información.
  - ☐ Es necesario que usted participe en un consejo comunal en el que se tratará el tema de la veeduría ciudadana, y usted quiere ir bien preparado para poder participar activamente, por lo tanto usted quiere saber qué es un consejo comunal y en qué consiste la veeduría ciudadana y acude a la biblioteca para resolver su necesidad de información. Para comprobar la comprensión del tema que se acaba de explicar, indique:
    - Las tecnologías de la información y la comunicación que utilizaría para buscar la información.¿Por qué utiliza esas fuentes?
    - ¿Qué documentos encontró?
    - ¿Qué operadores booleanos utilizó?
    - Si hizo uso de Internet, ¿cuáles buscadores le sirvieron para encontrar la información?
    - ¿Le sirvió alguna base de datos o un OPAC?

- El usuario diseñará estrategias de búsqueda efectiva e identificará posibles fuentes de información relacionadas con el tema de la inclusión social de comunidades desplazadas por el conflicto armado que se vive en el país. Además, debe indicar:
  - ☐ Dónde se ubican las fuentes de información que encontró.
  - ☐ Al interior de la fuente, dónde encontró la información.
  - ☐ ¿Puede decirse que la información que se busca es general o especializada?
  - ☐ Si la información es general, ¿en qué fuentes la podría consultar?
  - ☐ Si la información es especializada ¿en qué fuentes la podría consultar?
  - ☐ Si lo que usted busca es información resumida ¿en qué fuentes se puede encontrar?
  - ☐ Quiere conocer el desarrollo histórico del desplazamiento forzado por causa del conflicto armado en Colombia, ¿qué fuentes de información consultaría?
  - ☐ Anote la forma como usted podría mejorar su proceso de búsqueda

5.4.3. NIVEL 3. Evaluación y análisis de información



Cuando el usuario alcanza los objetivos de los niveles anteriores, se dice que se encuentra en condiciones de abordar el siguiente, en este caso éste. Y para empezar su desarrollo y apropiación, se formulan algunas preguntas orientadoras como: ¿qué información ofrece la fuente?, ¿qué obtuve?, ¿qué es lo importante de la información que hallé?, ¿responde a la necesidad de información?

Propósito

Al finalizar el nivel, el usuario estará en condiciones de determinar las fuentes de información pertinentes para resolver su necesidad de información.

Para abordar los contenidos de este nivel debe pedirse al usuario que recuerde su necesidad de información y determine si ésta estuvo bien planteada o si las preguntas que se formuló sí lograron que se ubicara en la(s) temática(s) que buscó. Esto, con el fin de evitarle que proceda con las actividades de esta etapa sin haber logrado la comprensión necesaria y que deba iniciar el proceso nuevamente.

Para asumir este nivel, el personal formador deberá caracterizarse por el manejo de una segunda lengua, reconocer el área de conocimiento desde la cual se abordan las necesidades de información, manejo de técnicas documentales y del proceso de evaluación que debe llevarse a cabo para la valoración de las fuentes bibliográficas y documentales.

Contenido

1.1.Evaluación de la información
1.2.Análisis de la información

Estrategias Metodológicas

1.1. Evaluación de la información

Evaluar la información que se localizó y seleccionó, implica una serie de pautas para determinar su pertinencia y validez, tales como:

- ☐ Determinar si la información presenta datos, opiniones, propaganda, opinión, punto de vista, resultados de investigación, reflexión sobre un tema, etc.
- ☐ Se revisan las ideas principales y las palabras clave que permiten determinar la pertinencia y relevancia de la información.
- ☐ La actualización de la información, y para ello se observa si la fecha de publicación es reciente o muy antigua.
- ☐ Si es una fuente primaria, secundaria o terciaria.
- ☐ Si la información que se encuentra sólo está en obras de referencia o hace parte de otra clase de fuentes
- ☐ Autoridad de quien escribe, lo que permite determinar si la fuente y la información son confiables o no.
- ☐ Si la obra presenta diferentes puntos de vista sobre el mismo tema.
- ☐ Verificar si la fuente tiene claros los objetivos que persigue

1.2. Análisis de la información

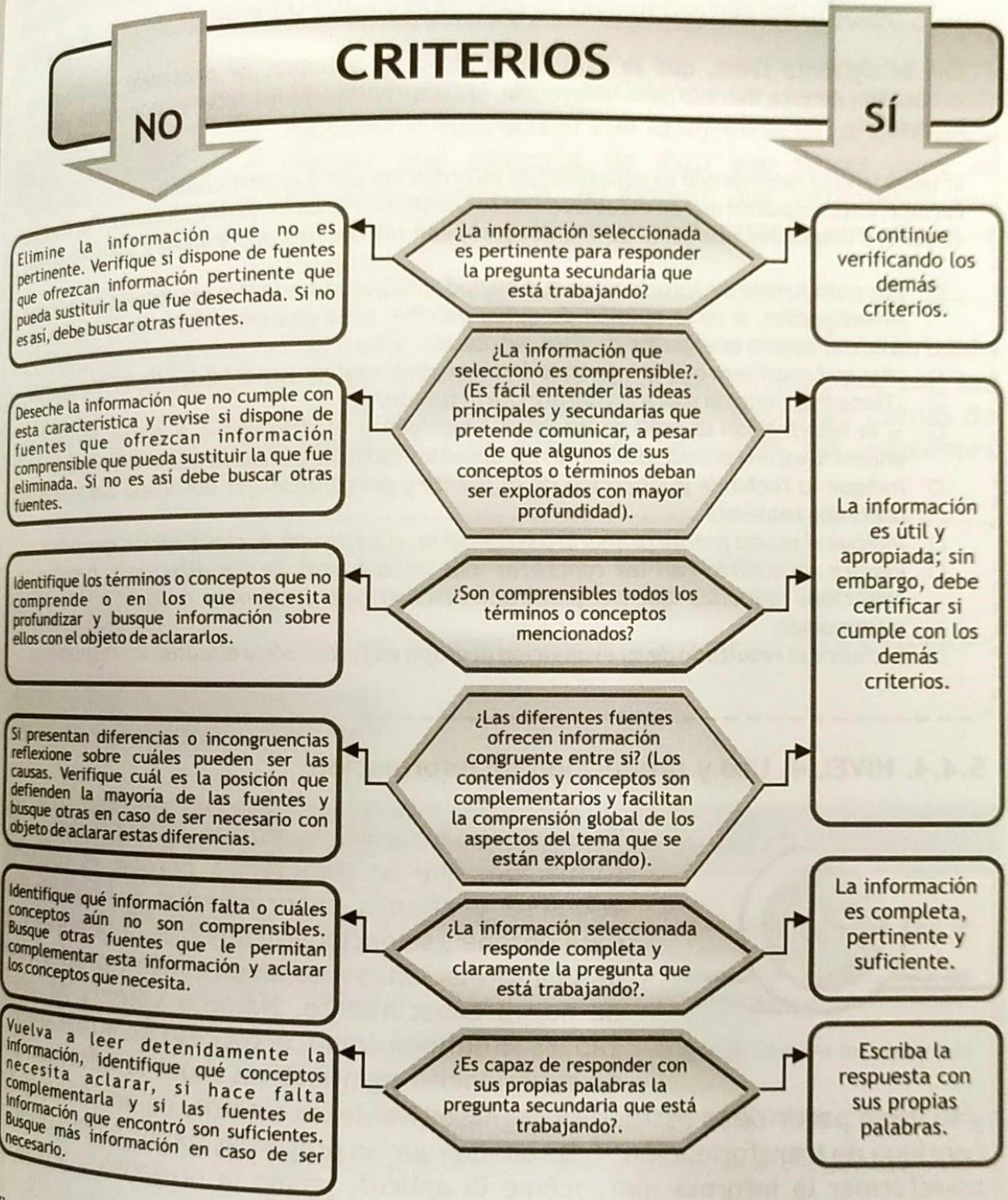
El análisis de la información implica que, después de localizar y evaluar la pertinencia y validez de la información, el usuario deberá:

- ☐ Leer cuidadosamente el contenido de las fuentes que evaluó
- ☐ Analizar las diferentes fuentes en las que encontró la información y realizar un trabajo crítico sobre las mismas.
- ☐ Determinar si las fuentes responden a las preguntas que se formuló o a la necesidad de información que se planteó
- ☐ Definir si el contenido que presentan las fuentes es coherente y presenta cohesión en su redacción; además, si es pertinente e imparcial.
- ☐ Determinar si se omitió alguna información
- ☐ Establecer la relación que existe entre los conceptos más importantes de las fuentes. Identificar los puntos de acuerdo y desacuerdo entre las fuentes.

En el gráfico nº 31 se observa una serie de criterios y las acciones sugeridas en caso de una respuesta positiva o negativa que, de acuerdo con el Modelo Gavilán[73], pueden servir para analizar y evaluar información y de guía a los formadores para orientar este nivel.

[73] Modelo Gavilán. una propuesta para el desarrollo de la competencia para manejar información (cmi). [En línea]. URL: http://www.eduteka.org/pdfdir/ModeloGavilan.pdf [Consulta: 2007-30-04]

Gráfico 31. Criterios para analizar y evaluar información



Fuente: Guía de criterios para analizar y evaluar información (modelo gavilán). [Hace parte integral del módulo sobre Competencia para Manejar Información (CMI)]. [En línea] URL: http://www.eduteka.org/pdfdir/CMIGuiaAnalizarEvaluarInformacion.pdf [Consulta: 2007-02-13]

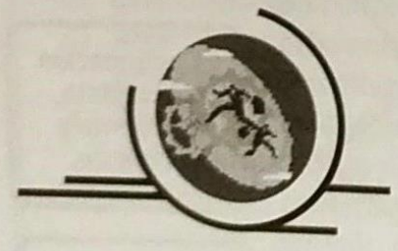
Evaluación

Con el siguiente tema, que se presenta a modo de ejemplo, se pretende realizar la evaluación de este módulo para determinar la comprensión de los saberes por parte de los usuarios.

El usuario está resolviendo su necesidad de información sobre la participación ciudadana en los diferentes espacios que se establecen en la Constitución Nacional de Colombia. Para ello, él deberá responder una serie de inquietudes, con las fuentes que evaluó y analizó como

- ☐ *Por cada fuente de información que evaluó, indique si presenta: los resultados de una investigación, si es la opinión de quien escribe, si es una entrevista, es la reflexión sobre el tema o es el punto de vista del autor.*
- ☐ *¿Por qué considera que la información sirve para resolver su necesidad de información?*
- ☐ *¿Tiene información sobre los autores de la fuente?*
- ☐ *Si la información la bajó de Internet, ¿averiguó si el sitio Web o el portal en que la encontró están reconocidos como responsables con la información que suministran?*
- ☐ *Indique la fecha de publicación de la fuente y pregúntese: ¿es adecuada para lo que pretendo resolver?*
- ☐ *Indique si es una fuente primaria o secundaria, clarificando la clasificación que hace.*
- ☐ *Realice un listado con los conceptos más importantes de las diferentes fuentes y seleccione aquellos que le permiten resolver sus preguntas o la necesidad de información.*
- ☐ *Socialice el resultado de su evaluación al grupo en formación y discutan las respuestas*

5.4.4. NIVEL 4. Uso y producción de información



Representa el nivel superior del proceso de formación, que se caracteriza porque el usuario adquiere y afianza conocimientos y habilidades para obtener, seleccionar y analizar la pertinencia de la información, así como en el uso y producción de nuevo conocimiento. Naranjo Vélez y Álvarez Zapata lo definen como "el proceso de intercambio de experiencias significativas sobre la información y su uso a partir de la estructura cognoscitiva de los sujetos, en una búsqueda continua de transformación"[74]. De allí que surjan preguntas como: ¿cómo puedo transformar la información?, ¿cómo la aplico?, ¿cómo la presento?, ¿en qué fuentes y autores me apoyé?, ¿qué aprendí?

En este nivel se prepara al usuario para que redacte y presente sus trabajos y los resultados de su proceso de búsqueda y uso de la información, sea en forma escrita, visual, oral o audiovisual, en diferentes espacios, formatos y soportes;

[74] NARANJO VÉLEZ, Edilma, ÁLVAREZ ZAPATA, Didier. Desarrollo de habilidades informativas: una forma de animar a leer. Op. Cit.; p. 23.

además, de que sus presentaciones estarán respaldadas por las bibliografías que elabore, entre otras actividades. Para la enseñanza se utilizan medios audiovisuales, instrucción asistida por computador, sesiones magistrales y para estudios de casos, simulaciones y prácticas de búsquedas bibliográficas.

Propósito

Deberán estar en condiciones de leer, visualizar, escuchar e interactuar con la información disponible y decidir qué aspectos de ésta son útiles para su situación específica, de manera que -asumiendo una posición ética- puedan transformar y sintetizar la información.

El bibliotecólogo que facilite este nivel de formación debe estar familiarizado con la literatura del tema de interés de los usuarios, al igual que con las características y categorías de la investigación y de las diferentes formas de presentación de la información. Se proponen entonces los siguientes contenidos:

Contenido

- *1.1. Usar e interpretar la información*
- *1.2. Sintetizar y transformar la información*

Estrategias Metodológicas

1.1. Usar e interpretar la información

El uso e interpretación de la información incluye:

- ☐ *La lectura, visión y escucha de la información, de acuerdo con el soporte en que ésta se encuentre, para poder interactuar con ella.*
- ☐ *Decidir la relevancia y pertinencia de la misma y para ello es prudente tomar notas, sacar las fotocopias -si es necesario- y anotar las fuentes bibliográficas y citas textuales que se requieran, entre otras.*
- ☐ *Con este primer aspecto el formador orientara al usuario para que se formule las siguientes preguntas:*
  - *La información que se encuentra en la fuente ¿es útil para la comunicación o trabajo que pretendo elaborar?*
  - *La información que encontré ¿me sirve para el tipo de comunicación o trabajo que debo entregar?*
- ☐ *Explicación de la diferencia que existe entre: informe escrito, presentación oral, cartel, video, ensayo o presentación en Power Point.*

Así mismo, el formador debe orientar al usuario para determinar el formato: escrito a mano o en un procesador de texto como Word, PDF, Excel o una presentación en Power point o en Flash, entre otros.

Además del texto que elaborará el usuario, éste debe tener claro si debe o quiere incluir dibujos, ilustraciones, fotos, mapas, videos o grabaciones de audio. De esta manera, vuelven las preguntas:

- ☐ *¿Para que estoy haciendo el trabajo?*
- ☐ *¿Cuál será el público al que llegará la nueva información?*

1.2. Sintetizar y transformar la información

La síntesis y transformación hace referencia a la reelaboración que realiza el usuario de la información que acopió, procurando entregar un producto nuevo, o por lo menos modificado, que puede generar nueva información, por lo tanto nuevo conocimiento. La síntesis puede ser simple o compleja, de acuerdo con el público al que va dirigida, el nivel del usuario y el objetivo que se busque. Para que el usuario esté en condiciones de transformar y sintetizar la información que usó, el formador lo deberá orientar teniendo en cuenta:

- ☐ Las diferencias y particularidades de las diferentes comunicaciones, por ejemplo: la presentación de una hoja de vida, una solicitud de empleo, un escrito, el resultado de una investigación, etc. de acuerdo con las normas existentes para cada uno de los casos.
- ☐ El respeto por los derechos de autor, y por lo tanto, la forma de citar y de presentar las referencias bibliográficas para las citas.
- ☐ Una vez que se tiene claro lo que se quiere y debe presentar y cómo se va a hacer la presentación, se pasa al proceso de elaboración (ejercicio práctico de escritura y diseño) y para ello se recomienda:

  - Tomar notas y clasificarlas
  - Hacer uso de fichas de análisis
  - Citar las fuentes bibliográficas consultadas, de acuerdo con las normas establecidas para hacerlo.
  - Elaborar resúmenes, esquemas, gráficos
  - Elaborar una propuesta inicial
  - Presentar conclusiones, de acuerdo con la información que se obtuvo y con la interpretación que se realizó.

A continuación se presentan dos propuestas para preparar comunicaciones como resultado del uso de la información: los mapas de lectura (gráfico nº 32) y la elaboración de bibliografías (gráfico nº 33):

Gráfico 32. Mapas de lectura

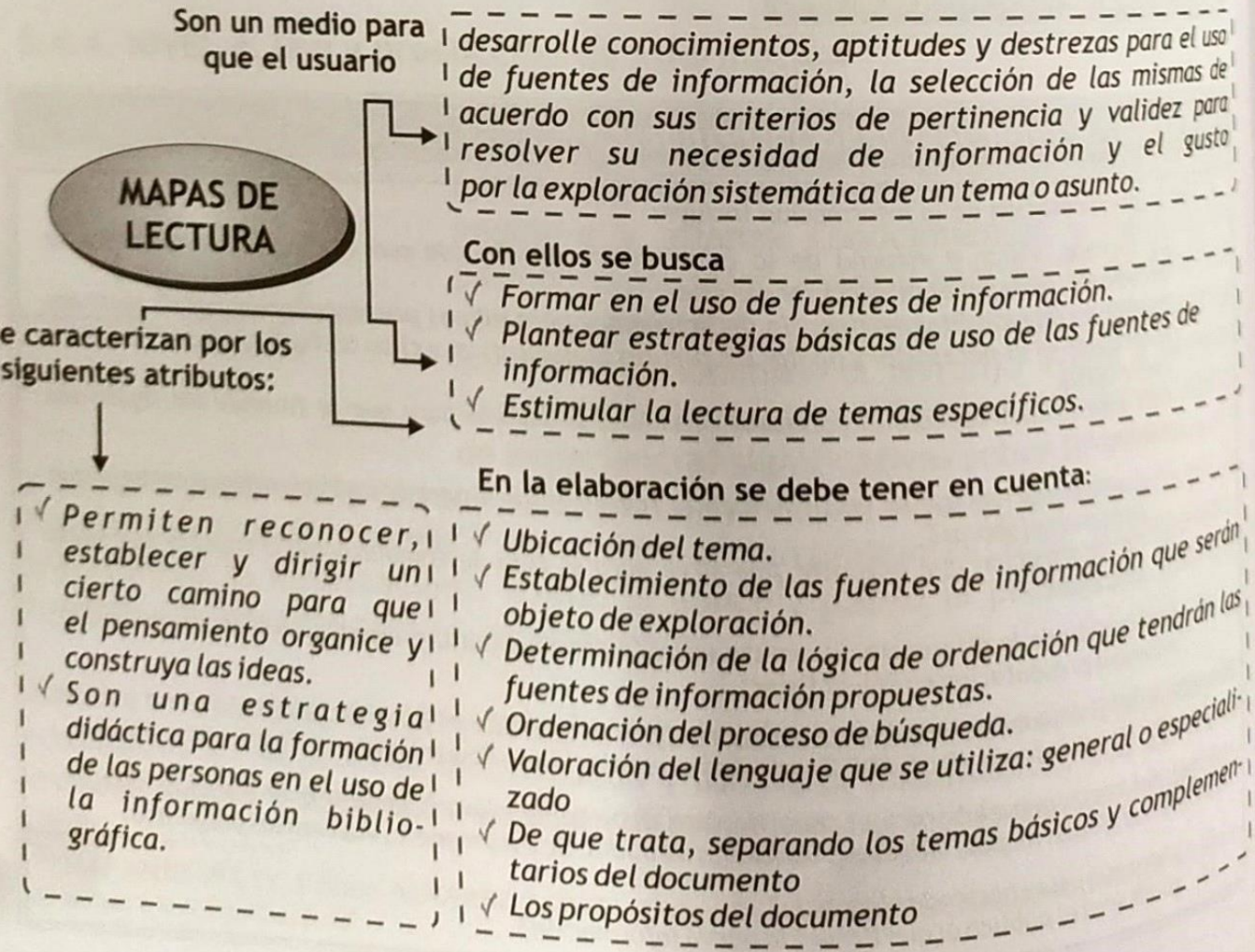
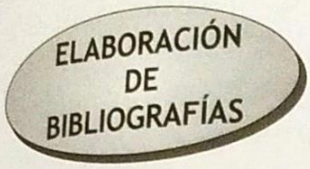


Gráfico 33. Elaboración de bibliografías



informes y trabajos escritos. En las bibliotecas, algunos de los miembros del personal que allí labora deben estar capacitados para asesorar a los usuarios en ello; pero como puede ser de gran utilidad para estos, se recomienda integrarlo como un tema del nivel de formación.

Los contenidos que se pueden desarrollar son:

- ✓ *Los derechos de autor: esto incluye la ética de los usuarios ante su producción intelectual, la importancia de los créditos del autor.*
- ✓ *Importancia de las normas para la presentación de trabajos escritos. Eespecíficamente se trabaja con las Normas Icontec*
- ✓ *Elementos característicos de un trabajo escrito: portada, tabla de contenido, introducción, títulos, subtítulos, divisiones temáticas, gráficos, tablas, anexos, bibliografía, distribución de los espacios, etc.*
- ✓ *Elaboración de una bibliografía por autor o por título, con las diferentes características de esta, entre ellas las fuentes electrónicas.*
- ✓ *Citas y notas de pie de página.*

Evaluación

- ☐ *Organizar la información obtenida de fuentes múltiples.*
- ☐ *Crear una base de datos sobre las principales ciudades de América Latina.*
- ☐ *Organizar tarjetas con notas (de fuentes múltiples) en orden lógico.*
- ☐ *Presentar la información:*
- ☐ *Hacer una copia de una base de datos.*
- ☐ *Dibujar y rotular un mapa de África.*

Practique con el tema de la participación ciudadana en la ciudad de Medellín y determine el formato en que lo presentará. A continuación se presenta una serie de criterios que le permiten autoevaluarse sobre la calidad de un trabajo escrito:

- *Incluye introducción, tabla de contenido, cuerpo de trabajo, consideraciones finales y bibliografía.*
- *Organización de las ideas que se presentan*
- *Claridad en las ideas y sustentación personal de las mismas.*
- *Se deben respetar los derechos de autor y citar correctamente.*

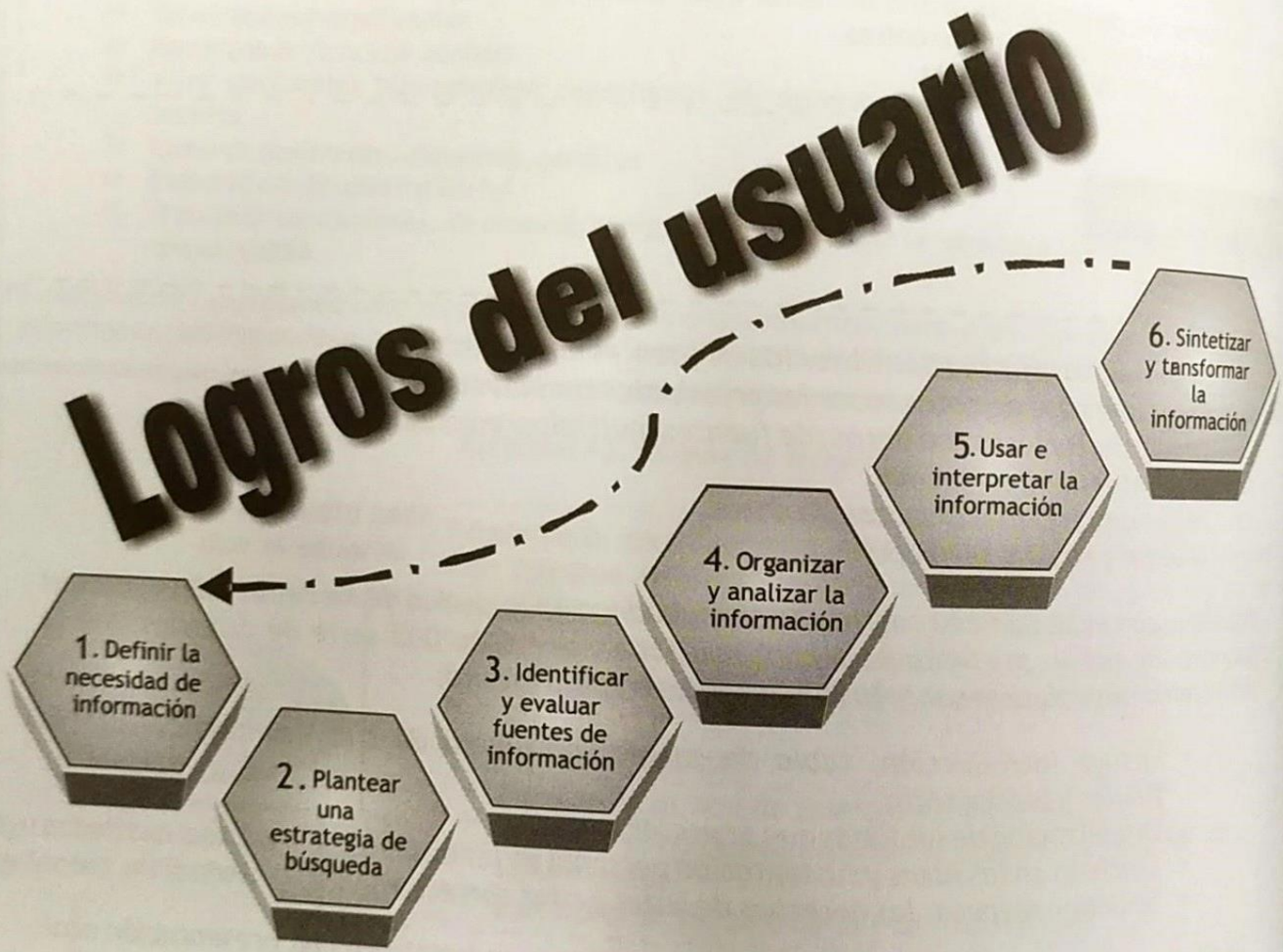
De igual manera, se presentan los criterios para tener en cuenta en una presentación oral:

- *Se tiene en cuenta al público al que se dirige la presentación*
- *Se prepara el tema de acuerdo con el tiempo que se asigna*
- *Las ideas más importantes se presentan en forma resumida*
- *Los medios audiovisuales que se pueden utilizar*
- *Se recomienda entregar material impreso con las ideas principales de la presentación*
- *Se debe dejar clara la posición critica sobre el tema en cuestión*
- *El orador debe expresarse con claridad y con buena dicción*
- *Algunas participaciones permiten la interacción con el público, debe establecer como lo hará.*
- *Respuestas claras y precisas a las inquietudes e interrogantes del público*

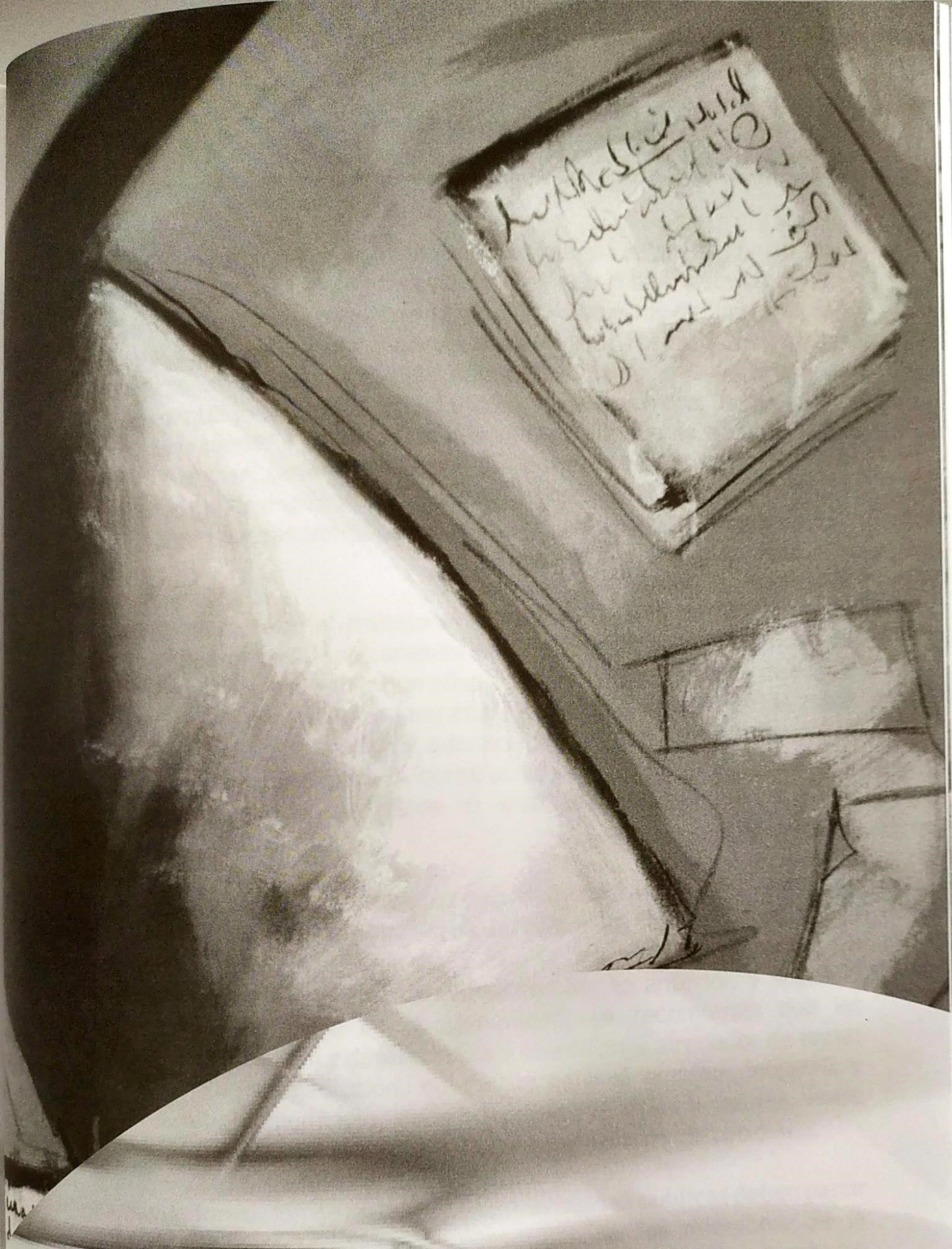
5.5. RESULTADOS ESPERADOS

A modo de cierre puede decirse que este modelo se diseñó con sus diferentes pasos para ofrecer a los bibliotecólogos y bibliotecarios que se dedican a la formación de los usuarios una orientación adecuada para implementar y ejecutar actividades y estrategias didácticas acordes con unos contenidos que permitan desarrollar efectivamente en los usuarios conocimientos, habilidades y actitudes frente a la información, su uso y transformación. En el gráfico nº 34, se ilustran los logros de un usuario formado, que obviamente pueden variar de una biblioteca a otra y de una zona a otra

Gráfico 34. Logros del usuario formado



Constituye, entonces, un reto para los bibliotecólogos y bibliotecarios diseñar, planear e implementar el modelo propuesto en cada una de sus bibliotecas, motivando e incentivando a los miembros de la comunidad para que participen activamente, reconozcan sus necesidades de información y se beneficien en general de todos los servicios que les puede brindar la biblioteca, y particularmente, de las ventajas de ser un ciudadano con competencias informacionales en un mundo cada vez más cambiante y demandante por la globalización y las tecnologías de la información y la comunicación.



CONSIDERACIONES FINALES

CONSIDERACIONES FINALES

Pensar que un tema como la formación de usuarios se puede concluir, es limitar sus múltiples posibilidades, no solo desde la bibliotecología, sino también desde la conversación y la discusión con otras disciplinas como la psicología, la sociología, y la educación, entre otras. Por eso presentamos unas consideraciones finales. Es posible que quienes las lean disientan, pero eso es lo fundamental y valioso del conocimiento, que está en construcción y re-construcción permanente a partir de las diferencias; aunque no siempre tiene que ser por diferencias, también se puede dar porque se siente el deseo o la necesidad de continuar explorando o porque, como se ha dicho a lo largo de este trabajo, surgen nuevas necesidades de información a partir de preguntas e inquietudes.

Es fundamental indicar que el trabajo se enriqueció con la presencia de los estudiantes y el asesor del Departamento de Sociología de la Universidad de Antioquia, pues su visión y el saber que ellos dominan, permitieron la discusión interdisciplinaria para entender las marcadas diferencias sociales en las zonas en que se encuentra dividida la ciudad; además, pasa de comprender por qué se habían escogido los sectores para la construcción de los Parques Biblioteca. Esto indica la importancia que tiene el trabajo interdisciplinario en el desarrollo de una investigación.

Los usuarios que asisten a las bibliotecas públicas y populares de la ciudad de Medellín, aún lo hacen en gran número para realizar las tareas escolares, la lectura recreativa, incluidos los periódicos, revistas y literatura en general, así como para encontrarse los grupos comunitarios. Por lo anterior, y según la caracterización que se logró de la comunidad, se recomienda que las bibliotecas públicas difundan y desarrollen sus colecciones alrededor de temas como: prevención de drogadicción, educación para el empleo, industria y comercio, desarrollo comunitario, derechos humanos, ética y valores, entre otros, que responden a las necesidades de la población en su vida cotidiana.

Los programas de formación de usuarios en las bibliotecas públicas deben partir del estudio de las características y necesidades de los miembros de la comunidad, de manera que estos se sientan identificados en el desarrollo temático y metodológico y se logre, en lo posible, un aprendizaje significativo y con incidencia acertada en el desarrollo del sujeto en formación.

Este modelo de programa se diseña y aplica con la pretensión de que los bibliotecarios lo desarrollen con su comunidad. Por eso es necesario que en

cada una de las bibliotecas sean concientes de la importancia de establecer el programa como una actividad permanente para la formación de usuarios, con personal capacitado y comprometido con el mismo.

Es conveniente analizar si es posible integrar el concepto de formación de usuarios de la información al quehacer de la ALFIN desde los bibliotecólogos como facilitadores de la información y posibilitadores de la formación de ciudadanos, sin limitarse al uso de la tecnología y pretender que todos los usuarios, sin distinción, sean auténticamente competentes en el mundo digital.

Quedan varios interrogantes, como:

- ¿Es clara la diferencia entre las expresiones alfabetización informacional, formación de usuarios y desarrollo de habiblidades informativas?

- ¿Es posible pensar que con este trabajo es suficiente para decir que se contribuyó a la formación de ciudadanos desde las bibliotecas públicas y populares de la ciudad, o será necesario plantear estrategias que involucren la continuidad de estos programas y se pueda medir su impacto en un futuro cercano?

- ¿Están preparados los bibliotecarios y bibliotecólogos en un 100% para alfabetizar en información y asumir este gran reto como se expone en la literatura, teniendo en cuenta las características que distinguen a una persona alfabetizada en información?.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

ABELL, Angela ... [et al.]. Alfabetización en información: la definición de CILIP (UK). [En línea]. URL: http://www.um.es/gtiweb/jgomez/doctorado/AlfinCILIP.doc. [Consulta: 2006-11-20]

AGUDO, Álvaro ... [et al.] Bibliotecas públicas y escolares. Santafé de Bogotá: Fundalectura, 2001.

ALA. Final Report, American Library Association Presidential Commission on Information Literacy, Chicago IL [reprinted in full in Coping with information illiteracy: bibliographic instruction for the information age, GE Mensching and TB Mensching (eds.), Pieran Press, Ann Arbor MI, 1989; p. 156-171.

ALGUACIL GÓMEZ, Julio. El espacio. En: Campos de juego de la ciudadanía / Tusta Aguilar y Araceli Caballero, coordinadores. Barcelona: El Viejo topo, 2003.

ÁLVAREZ DE ZAYAS, Carlos Mario, GONZÁLEZ AGUDELO, Elvia María. Lecciones de didáctica general. Bogotá : Cooperativa Editorial Magisterio, 2002.

ÁLVAREZ ZAPATA, Didier, NARANJO VÉLEZ, Edilma. Línea de biblioteca pública: propuesta curricular. Maestría en Ciencias de la Información. Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 2006. [mimeógrafo]

AZCÁRATE DE ARANGO, Hilda. Ecos del encuentro Nacional de Bibliotecas Públicas: foro Acuerdo 032 de diciembre de 1984. Medellín: [S. N.], 1984.

BAWDEN, David. Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. En: Anales de Documentación. España. No. 5 (2002); p. 379-380.

BENITO MORALES, Felix. ¿Qué es la alfabetización informacional?. [En línea] URL: http://pinakes.educarex.es/numero3/descargas/colaboraciones2.pdf [Consulta: 2007-04-06]

_____. De la formación de usuarios a la alfabetización informacional. Propuestas para enseñar las habilidades de información. [En línea] URL: http://www.um.es/gtiweb/jgomez/publicaciones/alfabinforzaragoza2.PDF [Consulta: 2005-12-02]

BUNOCORE, Domingo. Diccionario de bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía y materiales afines. Buenos Aires: Marymar, 1976.

CAMPBELL, B. What is literacy? Acquiring and using literacy skills. En: Australian Public Libraries and Information Services. No. 3 (1990); p. 149-152.

CARVAJAL VILLAPLANA, Álvaro. Teorías y modelos: formas de representación de la realidad. En: Revista Comunicación. Costa Rica. Vol. 12, Nº 1, Año 23 (Enero 2002). [En línea]. URL: http://www.itcr.ac.cr/revistacomunicacion/Vol_12_num1/teorias_y_modelos.htm [Consulta: 2007-12-10]

CARVAJAL VILLAPLANA, Álvaro. Teorías y modelos: formas de representación de la realidad. En: Revista Comunicación. Costa Rica. Vol. 12, Nº 1, Año 23 (Enero 2002). [En línea]. URL: http://www.itcr.ac.cr/revistacomunicacion/Vol_12_num1/teorias_y_modelos.htm [Consulta: 2007-12-10]

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 387 de 1997.

COLOMBIA. DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Diez años de desarrollo humano en Colombia. Agencia Colombiana de Cooperación Internacional, Programa Nacional de Desarrollo Humano - Santafé de Bogotá: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2003.

_____. Documento CONPES 3162: Lineamientos para la sostenibilidad del Plan Nacional de Cultura 2001-2010 "Hacia una ciudadanía democrática y cultural". Bogotá D. C.: Ministerio de Cultura, 2002.

_____. Documento CONPES 3222: Lineamientos del Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas. Bogotá D. C.: Ministerio de Cultura, Ministerio de Educación Nacional, 2003.

COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA. Ley general de cultura: ley 397 de 1997: incluye normatividad de Medellin y Antioquia. Bogotá: El Ministerio, 2003. 473 p.

COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA. Plan Nacional de Cultura 2001-2010: hacia una ciudadanía democrática cultural, un plan colectivo desde y para un país plural. Santafé de Bogotá: El Ministerio, 2002.

COLOMBIA. Presidencia de la República. Constitución Política de Colombia de 1991. Santafé de Bogotá: la Presidencia, 1994. 199 p.

COUNCIL OF AUSTRALIAN UNIVERSITY LIBRARIANS. Normas sobre alfabetización en información / traducido por Cristóbal Pasadas Ureña. En: Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. No. 68 (Sep., 2002); p. 67-90. [Documento electrónico]. En: http://www.aab.es [Consulta: 2003-11-04].

DANE. Censo general 2005. Perfil municipal: Medellín. [En línea]. URL: http://www.dane.gov.co/files/censo2005/medellin_1206-06.pdf. [Consulta: 2006-05-30] 4 h.

DAVENPORT, Thomas H., PRUSAK, Laurence. Conocimiento en acción: cómo las organizaciones manejan lo que saben. Buenos Aires: Pearson Education, 2001.

DECLARACIÓN DE ALEJANDRÍA sobre la alfabetización informacional y el aprendizaje a lo largo de la vida [En línea]. URL: http://www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-es.html [Consulta: 2006-11-20]

DECLARACIÓN DE CARACAS sobre la biblioteca pública como factor de desarrollo e instrumento de cambio en América Latina y El Caribe. Caracas: [S. N.], 1982. [En línea]. URL:http://www.comfenalcoantioquia.com/Portals/2/pdf/legislacionlectura/Caracas.pdf [Consulta: 2006-05-21]

DÍAZ MONSALVE, Ana Elsy, QUIROZ POSADA, Ruth Elena. Reflexiones teóricas sobre la relación entre la pedagogía y la didáctica. En: Lecciones Inaugurales 2002, Revista Educación y Pedagogía. Medellín. (Jun., 2002); p. 32. Separata No. 32.

ECHAVARRIA, Elsy. Diseño de una red para las bibliotecas populares del Municipio de Medellín: Universidad de Antioquia, 1994.

EL MARCO PARA LA ALFABETIZACIÓN informacional en Australia y Nueva Zelanda. principios, normas y práctica. [En línea]. URL: http://eprints.rclis.org/archive/00003139/01/73a4.pdf [Consulta: 2007-04-06]

ENCUENTRO DE BIBLIOTECARIOS populares : por el fortalecimiento de las dinámicas sociales. Medellín: [S. N.], 2002; p. 38.

FAJARDO VALDERRAMA, Sergio. Plan de desarrollo 2004 - 2007: Medellín compromiso de toda la ciudadanía. Medellín: Alcaldía, 2004.

FERRONI, Beatriz J. Alfabetización en información:¿asumen los bibliotecarios que es parte de su misión incluir a todos en la Sociedad del Conocimiento?. En: World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council. 22-27 August 2004. Buenos Aires, Argentina. [En línea] URL: http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/018s-Ferroni.pdf [Consulta: 2006-01-05]

FLORES DE LA FUENTE, María Lourdes. Alfabetización informacional y gestión del conocimiento. En: Revista AIBDA. Vol. 26, no. 2 (2005); p. 1-37.

GERENCIA DEL PLAN MUNICIPAL DE BIBLIOTECAS. Parques Biblioteca. Plan Municipal 2004-2007. Medellín: La Gerencia, 2005. 27 diap. Archivo electrónico. Ppt.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A., BENITO MORALES, Félix. De la formación de usuarios a la alfabetización informacional. Propuestas para enseñar las habilidades de información. [En línea] URL:
http://www.um.es/gtiweb/jgomez/publicaciones/alfabinforzaragoza2.PDF [Consulta: 2005-12-02]

GRUPO DE TRABAJO DE DESARROLLO DE COLECCIONES para la dotación de los Parques Biblioteca. Análisis de las encuestas sobre identificación de intereses y necesidades de información en las cuatro áreas de influencia de los servicios bibliotecarios públicos de Medellín. Medellín: [S. N.], 2005. 11 h.

IFLA / UNESCO. Servicio de bibliotecas públicas: Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo. [S.L.]: International Federation of Library Associations and Institutions: Fundalectura, 2002. 122 p.

IFLA, Sección de Bibliotecas Públicas. Manifiesto IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública. La Haya: IFLA, 1995. [En línea]. URL: http://www.ifla.org/VII/s8/unesco.manif.htm (Consulta: 2006-03-15)

INTERNACIONAL FEDERACIÓN OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTION. Servicios de bibliotecas públicas: directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo. Bogotá: Fundalectura, 2002.

JARAMILLO, Orlanda ... [et al.]. Presencia de las bibliotecas públicas en Medellín durante el siglo XX. Medellín: Universidad de Antioquia. Escuela Interamericana de Bibliotecología, 2004.

JARAMILLO, Orlanda, MONTOYA RÍOS, Mónica. Revisión conceptual de la biblioteca pública. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. Medellín. Vol. 23, no. 1-2 (Ene. - Dic., 2000).

LA ENSEÑANZA DE LA COMPETENCIA en el manejo de la información (CMI) mediante el Modelo Big6. [En línea]. URL: http://www.eduteka.org [Consulta: 2007-30-03]

LAS LENGUAS PROFESIONALES y académicas. Editado por: Enrique Alcaraz Varó, José Mateo Martínez, Francisco Yus Ramos. Barcelona: Ariel, 2007; p. 9.

LOPERA LOPERA, Hernando. Orientación, instrucción y educación: conceptos claves en la formación de usuarios. Medellín: [mimeógrafo], 2001 (trabajo elaborado dentro del curso Educación de usuarios del programa de Bibliotecología de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia).

LOPERA QUICENO, Gloria. Obtención de documentos. Manual para el usuario. Medellín: ICFES, SIDES, 1986.

MEDELLÍN. ALCALDÍA. Acuerdo 032. Medellín: El Concejo, 1984.

_____. Encuesta calidad de vida: Medellín 2004. Medellín: Alcaldía, Departamento Administrativo de Planeación, 2005. 245 p.

_____. Medellín, un espacio para el encuentro ciudadano. En: Plan de Desarrollo 2004-2007: Medellín, compromiso de toda la ciudadanía. Medellín: Alcaldía, 2004. [En línea]. URL: http://www.medellin.gov.co/alcaldia/jsp/modulos/P_desarrollo/obj/pdf/Parte_I.pdf [Consulta: 2006-04-24]

_____. Plan de Desarrollo 2004-2007 : Medellín Compromiso de toda la Ciudadanía. Medellín: Alcaldía, 2004.

_____. Plan Municipal Parques Biblioteca. Medellín: Alcaldía, 2005. 1 pleg.

_____. Pobreza y responsabilidad pública en el Valle de Aburrá. El desarrollo humano como fundamento del Plan de Desarrollo de Medellín 2004-2007. Medellín : La Alcaldía, 2005; diap. 7.

_____. Rendición de cuentas. Línea 2. Medellin social e incluyente. [En línea] URL : http://www.medellin.gov.co/alcaldia/jsp/modulos/P_desarrollo/obj/pdf/Linea_2.pdf. [Consulta: 2006-10-11]

MEJÍA, Myriam. Lineamientos sobre la biblioteca pública como centro de desarrollo cultural comunitario. En: Lectura, Biblioteca y Comunidad: tres estudios. Santafé de Bogotá. CERLALC, 1993.

MODELO GAVILÁN una propuesta para el desarrollo de la competencia para manejar información (CMI). [En línea]. URL: http://www.eduteka.org/pdfdir/ModeloGavilan.pdf [Consulta: 2007-30-04]

MODELO TUNE PARA la formación de usuarios de bibliotecas. 2005. [En línea]. URL: http://www.tune.eu.com [Consulta: 2007-12-08]

MONFASANI, Rosa Emma, CURZEL, MARCELA FABIANA. Usuarios de la información: formación y desafíos. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

MORENO, Monserrat [et al...]. Conocimiento y cambio: los modelos organizadores en la construcción del conocimiento. Barcelona: Paidós, 1998.

NARANJO GIRALDO, Gloria. Ciudadanía y desplazamiento forzado en Colombia: una relación conflictiva interpretada desde la teoría del reconocimiento. En: Estudios Políticos. Medellín. No. 25 (Jul.-Dic, 2004); p. 137-160.

NARANJO VÉLEZ, Edilma. El bibliotecólogo promotor de la lectura y sus bases pedagógicas. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2003. 214 p.

_____, ÁLVAREZ ZAPATA, Didier. Desarrollo de habilidades informativas: una forma de animar a leer. Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 2003.

_____, RENDÓN GIRALDO, Nora Elena, GIRALDO ARREDONDO, Claudia María. Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano. Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología. 2006. 257 p.

_____. Lineamientos y directrices para la formación de usuarios de la información. Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 2006. 66 p.

NAVIA VELASCO, Carmiña. La biblioteca público-popular. [Cali]: Corporación para el Desarrollo Cultural Popular, 1989.

PALMA ARANGO, Raúl Absalón. Impacto de las bibliotecas populares en las Comunas 1 y 2 de la Zona Nororiental de Medellín. Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 1995. [Tesis].

PARDO CARDONA, Luis Guillermo. Bienvenidos los libros. En: Periódico El Colombiano. Jun. 23 de 2005; p. 5 A.

PÉREZ GUTIÉRREZ, Luis. Plan de desarrollo 2001 - 2003: Medellín competitiva. Medellín: Alcaldía, 2001.

PÉREZ GUTIÉRREZ, Luis. Plan de desarrollo 2001 - 2003: Medellín competitiva. Medellín: Alcaldía, 2001.

PLAN DE DESARROLLO 2004 - 2007: Medellín compromiso de toda la ciudadanía / Sergio Fajardo Valderrama. Medellín: Alcaldía, 2004; p. 9.

PLAN MAESTRO PARA LOS SERVICIOS bibliotecarios públicos de Medellín. Medellín: Alcaldía de Medellín, 2004. 239 p.

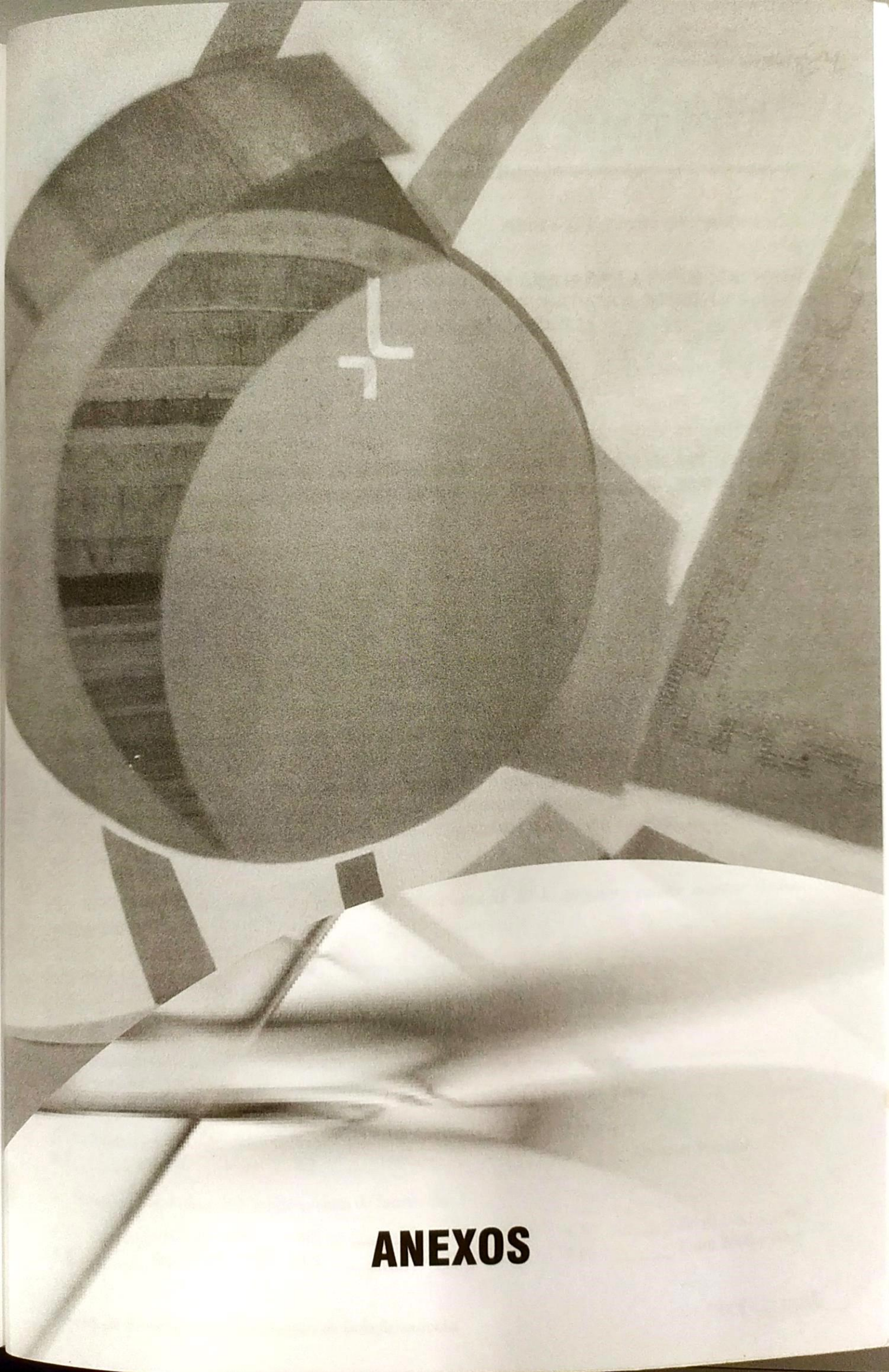
POSADA DE GREIFF, Luz. La biblioteca en Antioquia. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. Medellín. Vol. 12, no. 2 (Jul. - Dic. 1989).

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la lengua española. 22 ed. [En línea] URL: http://buscon.rae.es/draeI/ [Consulta: 2006-09-15].

RED DE BIBLIOTECAS POPULARES DE ANTIOQUIA - REBIPOA. Estatutos de la Corporación REBIPOA. Medellín: REBIPOA, [198?].

RUE, Joan. Qué enseñar y por qué. Barcelona: Paidós, 2002.

UNESCO. Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública. [En línea] URL: http://www.fundaciongsr.es/documentos/frames.htm [Consulta: 2006-09-20].



ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1. Formato de cuestionario

MODELO DE PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN: UNA CONTRIBUCIÓN A LA FORMACIÓN DE CIUDADANOS DESDE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN

Cuestionario Nº _____

Investigación desarrollada por:

Grupo de Investigación en Usuarios de la Información, adscrito al Centro de Investigaciones en Ciencia de la Información -CICINF- de la Escuela Interamericana de Bibliotecología. Universidad de Antioquia

Cofinanciada por:

- Universidad de Antioquia. Escuela Interamericana de Bibliotecología, Centro de Investigaciones en Ciencia de la Información -CICINF- y Departamento de Sociología.
- Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina

Objetivo del cuestionario:

Con el presente cuestionario se pretende recopilar las experiencias y metodologías que en el proceso de la formación de usuarios han tenido las bibliotecas públicas y populares en la ciudad de Medellín, con el ánimo de formular un modelo de programa aplicado a este tipo de unidades de información.

Por favor, marque con una X la respuesta seleccionada. Si lo requiere puede marcar varias respuestas.

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Nombre de la institución: _____
2. Dirección: _____ Teléfono: _____
   Barrio: _____ Zona: _____

3. La biblioteca está adscrita al sector:
   3.1. _____ Público 3.2. _____ Privado 3.3. _____ Carácter Popular

4. Indique en qué año inició los programas de formación:
   4.1. _____ Antes de 1980 4.3. _____ Entre 1985 y 1989 4.5. _____ Entre 1995 y 1999
   4.2. _____ Entre 1980 y 1984 4.4. _____ Entre 1990 y 1994 4.6. _____ Entre 2000 y 2005

II. USUARIOS

5. ¿Considera que la formación de usuarios debe ser diferente par a cada grupo o segmento de la población?

5.1._____ Sí Justifique su respuesta: _____
5.2._____ No _____

6. En el caso de su biblioteca, los programas de formación:
6.1. _____ Son iguales para todas las categorías de usuarios (o para todos los segmentos de la población)
6.2. _____ Son diferentes para cada grupo y responden a las necesidades de cada grupo

7. Indique las categorías de usuarios a quienes se dirigen los programas de formación

_____

_____

III. PLANEACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN

8. ¿En su biblioteca se han realizado estudios de usuarios (análisis de la comunidad, perfiles de interés, etc.) antes de diseñar y planear programas de formación?
8.1. _____ Sí 8.2. _____ No

9. Indique los pasos, etapas o me todología que sigue para el diseño de los programas de formación

_____ _____

_____ _____

10. Indique los objetivos del programa de formación de usuarios que ofrecen en su biblioteca

_____

_____

11. Especifique qué funcionarios o profesionales diseñan y ofrecen los programas de formación

_____ _____

_____ _____

12. Relacione los temas que se incluyen en los programas de formación

_____ _____

_____ _____

13. Para llevar a cabo la formación de usuarios ¿cuáles de las siguientes estrategias utilizan?

13.1. __ Estudio dirigido
13.2. __ Simulación
13.3. __ Estudio de casos
13.4. __ Demostración
13.5. __ Conferencia magistral
13.6. __ Lluvia de ideas
13.7. __ Recorrido por las áreas
13.8. __ Ninguna de las anteriores
13.9. __ Curso teórico - práctico
13.10. __ Entrevista individual
13.11. __ Entrevista colectiva

14. Los medios didácticos que utilizan para la formación son de tipo:

14.1. ____ Impresos
14.2. ____ Audiovisuales
14.3. ____ Sonoros
14.4. ____ Computacionales
14.5. ____ Visuales
14.6. ____ Otro

¿Cuál? _____

15. Realizan evaluaciones de los programas de formación?
15.1. _____ Sí 15.2. _____ No ¿Por qué no? _____

_____

16. ¿Quién la realiza y con qué periodicidad?

	Siempre	A veces	Nunca
Facilitadores (o instructores)			
Asistentes			

17. ¿Qué aspectos evalúan y en qué momento?

Aspectos de la evaluación	Al finalizar el programa	Al finalizar cada unidad temática	Nunca
17.1. Facilitadores			
17.2. Objetivos			
17.3. Tiempo			
17.4. Contenido			
17.5. Recursos			
17.6. Participantes			
17.7. Metodología			

IV. COMUNICACIÓN / DIFUSIÓN / SISTEMATIZACIÓN DE RESULTADOS

18. Indique el medio que utiliza para convocar a los usuarios al programa de formación

18.1 ___ Volantes
18.2 ___ Plegables
18.3 ___ Separador
18.4 ___ Radio
18.5 ___ Periódicos
18.6 ___ Revistas
18.7 ___ Prensa
18.8 ___ Televisión
18.9 ___ Por teléfono
18.10 ___ Página web
18.11 ___ Listas de discusión
18.12 ___ Correo electrónico
18.13 ___ Correo urbano
18.14 ___ Invitación personal
18.15 ___ Cartelera institucional

19. El programa de formación de usuarios se encuentra escrito o editado en algún soporte?
19.1. _____ Sí 19.2. _____ No ¿Por qué no? _____

_____

20. Si su respuesta es afirmativa, indique en qué medio

20.1 ____ Volantes
20.2 ____ Manuales
20.3 ____ Libros
20.4 ____ Página web
20.5 ____ Revistas
20.6 ____ Archivos electrónicos
20.7 ____ CD-ROM

21. Los resultados de la evaluación del programa de formación de usuarios los utilizan para:

21.1 ____ Mejorar el programa que ofrecen

21.2 ____ Difundirlos entre el personal de la biblioteca y el público

21.3 ____ Reformular el programa que ofrecen

21.4 ____ Otro

¿Cuál? _____

_____

V. OBSERVACIONES Y COMENTARIOS

¡¡ Muchas gracias por su colaboración y esperamos compartir con ustedes los resultados de la investigación!!

Edilma Naranjo Vélez. Investigadora principal
Docente Escuela Interamericana de Bibliotecología
Universidad de Antioquia

Anexo 2. Formato de evaluación general

Este formulario tiene el objetivo de evaluar el curso y beneficiar eventos futuros. En una escala de 1 a 5 (uno a cinco), evalúe las siguientes características; para ello marque con una X el valor considerado, siendo 1 (uno) el valor que representa una situación anómala y 5 (cinco) un excelente resultado.

	1	2	3	4	5
a. ¿Se lograron los objetivos del curso o taller?					
b. Los contenidos expuestos fueron:					
c. La metodología fue:					
d. Los medios utilizados fueron:					
e. La calidad del facilitador fue:					
f. La duración del curso fue:					
g. El material didáctico que se le entregó fue:					
h. El espacio en que se desarrolló el curso fue:					

i. ¿Cómo y donde se enteró del curso?

_____

j. ¿Qué fue lo que <u>más</u> le gustó del curso?

_____

k. ¿Qué fue lo que <u>no</u> le gustó del curso?

_____

l. ¿Cuáles serían sus recomendaciones para mejorar el curso?

_____

m. ¿Puede darnos algunas ideas sobre temas para un próximo curso de formación de usuarios?

_____

Muchas gracias por su participación y aportes

Los Parques Biblioteca y las bibliotecas públicas y populares de Medellín se convirtieron en el espacio de estudio de esta investigación, producto de la cual se diseñó un modelo de programa para la formación de los usuarios de estas bibliotecas. El diseño del modelo se logró a partir de los resultados del estudio sobre la caracterización de la población de las zonas en las que tienen influencia los Parques Bibliotecas de la ciudad, información de gran valor para comprender las condiciones económicas, laborales, educativas y culturales en las que se desenvuelve la comunidad. De igual manera, se presenta una síntesis con la información más relevante del trabajo de campo y de los talleres de sensibilización que se realizaron en las bibliotecas públicas y populares con el fin de conocer cómo ofrecían en estas unidades de información la formación de los usuarios y cómo percibían las personas el papel de la información y la presencia de los Parques Biblioteca en la comunidad.

La biblioteca pública como espacio es objeto de análisis, no porque sea el objeto central de la investigación, sino porque es el espacio en el que se desarrollará y aplicará el modelo de programa de formación de usuarios, este análisis se apoya en diferentes fuentes documentales. Las reflexiones también incluyen la temática relacionada con la formación de los usuarios y la alfabetización informacional, este último por considerar necesario dar claridad sobre las tendencias que se vienen presentando en el campo de los usuarios de la información.

Con estos y otros elementos se presenta el modelo de programa, organizado de acuerdo con lo que en didáctica se denomina proceso docente educativo, en el cual es fundamental partir del problema que existe y justificar el desarrollo de los contenidos y trazo de los objetivos, para continuar con los objetivos, el contenido, las estrategias metodológicas, los medios y recursos y la evaluación, con el fin de que los bibliotecólogos y bibliotecarios de las bibliotecas públicas, puedan planear el programa de formación de usuarios de acuerdo con las características y necesidades de información y de formación de los miembros de la comunidad para apoyar y contribuir, a partir del uso adecuado de la información, a la formación ciudadana.

Universidad de Antioquia
Escuela Interamericana de Bibliotecología
Centro de Investigaciones en Ciencia de la Información
Grupo de Investigación en Usuarios de la Información
Medellín, 2008

ISBN: 978-958-714-282-2
9 789587 142822